



Escuela de Educación Técnica

Maestría en Educación Técnica y Formación Profesional

Estrategias de formación permanente de las competencias docentes requeridas en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales de colegios técnicos mediante una propuesta de plan formativo.

Tesis para optar al grado de Maestría en Educación Técnica y Formación Profesional

Dayanna Miranda Valverde

San José, diciembre 2019

## Dedicatoria

Dedico esta tesis primeramente a Dios por iluminar y cuidar cada paso que doy, luego también quiero dedicar este trabajo a mi hijo Gael Hernández Miranda, porque él ha sido mi motor de fuerza a lo largo de estos dos años de maestría y es por él que quiero convertirme en una mejor persona y profesional y así darle la mejor versión de mí. Te amo mi bebé precioso, eres el amor más grande que Dios pudo haberme regalado.

## **Agradecimiento**

A mis padres que han estado presentes apoyándome, guiándome y aconsejándome a lo largo de mi vida y gracias a ellos he llegado a ser la persona que soy hoy, gracias por siempre tenderme sus manos cuando más los he necesitado, los amo infinitamente.

A mi esposo Andrey Hernández Ramírez por la paciencia y siempre apoyarme en cada proyecto que emprendo y darme sus palabras de amor y aliento a lo largo de estos doce años.

A mi profesora y tutora M.Sc. Lilliana Castillo Bolívar, porque siempre ha creído en mí y estuvo impulsándome a seguir a delante, gracias también por el acompañamiento en todo el proceso de esta investigación.

Agradecer a mis compañeros, por todas las mañanas y tardes que compartimos juntos durante estos dos años de maestría, porque sin duda alguna aprendimos mucho unos de otros y se convirtieron en grandes colegas, pero sobre todo en amigos para toda una vida.

A mis profesores de la carrera Maestría en Educación Técnica y Formación Profesional por brindarme los conocimientos necesarios para emprender la vida laboral y profesional.

Y a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

## Resumen

Esta investigación analiza las estrategias de formación y mejoramiento permanente de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo.

La tesis se encuentra estructurada por seis capítulos, el primero de ellos es de introducción, en el segundo el marco teórico, el tercero es el marco metodológico, en el cuarto se pueden encontrar análisis de resultados de la investigación, en el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones y el sexto la propuesta de un plan formativo.

La problemática que da a conocer esta investigación es que existen deficiencias en la formación universitaria de los profesionales y docentes en la especialidad de Turismo con énfasis en Hotelería y Eventos Especiales que no les permiten desarrollar de manera correcta las competencias requeridas para abarcar los contenidos propuestos en los programas dados por el Ministerio de Educación Pública.

La metodología en la que se enfoca la investigación es mixta, pues se sustenta en el pragmatismo, en cual posibilita la integración de los enfoques cualitativos y cuantitativos. En este caso se analizan las competencias que se necesitan para impartir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales y se contrasta con la realidad de los docentes que imparten la especialidad, así como las estrategias que desarrolla el Ministerio de Educación por medio del Asesor Nacional de Turismo para lograr una educación de calidad en este sector y poder resolver la problemática.

**Palabras claves:** Formación permanente, turismo, plan de formación docente

## Abstrac

This research analyzes the strategies of training and permanent improvement of the teachers of the Specialty of Tourism in Hospitality and Special Events, who work in the Technical Colleges of the Ministry of Public Education, to improve their skills through a proposal of a training plan.

The thesis is structured by six chapters, the first one is introductory, in the second the theoretical framework, the third is the methodological framework, in fourth chapter you can find analysis of research results, in fifth chapter they are presented the conclusions and recommendations and the sixth the proposal of a training plan.

The problem that this research makes known is that there are deficiencies in the university education of professionals and teachers in the specialty of Tourism with emphasis on hospitality and special events that do not allow them to correctly develop the necessary skills to cover the contents proposed in the programs given by the Ministry of Public Education.

The methodology in which the research focuses is mixed, since it is based on pragmatism, in which it enables the integration of qualitative and quantitative approaches. In this case, the skills needed to teach the specialty of Tourism in Hospitality and Special Events are analyzed and the teachers who teach the specialty are contrasted with reality, as well as the strategies developed by the Ministry of Education through the National Advisory Tourism to achieve quality education in this sector and to solve the problem.


**Key words:** Permanent education, tourism, teacher training plan

## HOJA DE APROBACIÓN

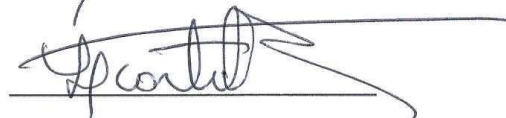
**Estudiante: Dayanna Miranda Valverde**

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Educación Técnica, como requisito para optar por el grado de Maestría en Educación Técnica.

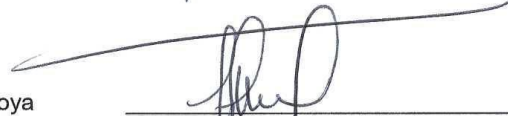
Ing. Hugo Navarro Serrano, M.Sc.  
Representante de Dirección  
Escuela de Educación Técnica

  
\_\_\_\_\_

Máster Lilliana Castillo Bolívar  
Tutor Proyecto

  
\_\_\_\_\_

Máster William Delgado Montoya  
Lector

  
\_\_\_\_\_

Mag. Jeison Alfaro Aguirre  
Lector

  
\_\_\_\_\_

## Índice General

Resumen.....	4
Abstrac .....	5
Capítulo I. ....	12
Introducción .....	12
I. Introducción.....	13
1.1. Descripción del estudio (qué es el objeto de estudio y situación actual). ....	16
1.2. Planteamiento del problema (cuál es el problema y su relevancia) .....	19
1.3. Preguntas y «subpreguntas o hipótesis: puede ser afirmativa o negativa. ....	22
1.3.1. Tema. ....	23
1.4. Objetivo general y objetivos específicos.....	23
1.4.1. Objetivo general .....	23
1.4.2. Objetivos específicos.....	23
1.5. Justificación (porqué es importante y relevancia de la investigación). ....	24
1.6. Estado de la cuestión (antecedentes: internacionales, regionales y nacional).....	28
1.6.1 Antecedentes internacionales .....	29
1.6.2 Antecedentes Regionales .....	32
1.6.3. Antecedentes Nacionales .....	33
Capítulo II .....	42
Referente Teórico.....	42
2.1. Formación permanente .....	43
2.2. Estrategias de formación permanente y continua.....	45
2.2.1. Estrategias.....	45
2.2.2. Estrategias de formación permanente y continua. ....	46
2.2.3. Tipos de estrategias de formación permanente.....	47
2.3. Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.....	57
2.4. Competencias de docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales .....	58
2.5. Plan formativo .....	63
III. Capítulo.....	66
Referente metodológico .....	66
3.1. Tipo de investigación .....	67
3.1.1. Paradigma de investigación .....	68

3.2. Contexto de la investigación (dónde se realizará).....	69
3.3. Finalidad y alcance de la investigación.....	73
3.3.1 Finalidad.....	73
3.3.2. Alcances.....	74
3.4. Triangulación .....	74
3.4.1 Diseño de triangulación concurrente .....	74
3.5. Sujetos /Población de información.....	76
3.6. Muestra.....	76
3.7. Variables: descripción conceptual y operacional o en su defecto categorías.....	77
3.8. Categorías de análisis.....	79
3.9 Procedimiento para el análisis de datos.....	80
3.10. Descripción de instrumentos o técnicas. ....	80
3.10.1 Entrevista.....	80
3.10.2. Cuestionario.....	81
3.11. Procedimientos de validación y criterios éticos del investigador, criterios de calidad o de rigor metodológico considerados. ....	82
3.11.1 Procedimiento de validación: criterio experto.....	82
3.11.2 Cuestionario.....	84
3.12. Procedimientos de análisis de resultados o discusión. ....	84
3.12.1. Triangulación de datos.....	84
3.12.2 Tabulación estadística.....	85
3.13. Alcances: logros significativos y beneficio hacia otras investigaciones.....	85
3.14. Limitaciones: situaciones que dificultan el proceso y validez de opinión de los informantes o del investigador. ....	86
CAPÍTULO IV.....	87
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	87
4.1. Aplicación de instrumentos.....	88
4.1.2 Entrevista al Asesor Nacional de Turismo del Ministerio de Educación Pública: M.Sc. Marco Campos Castro. ....	88
4.1.2. Análisis del cuestionario aplicado a los docentes de la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales.....	98
4.2. Triangulación de la información recolectada para la investigación. ....	138
Capítulo V.....	141



Conclusiones y Recomendaciones .....	141
5.1. Conclusiones .....	142
5.2. Recomendaciones .....	148
Capítulo VI.....	150
Propuesta.....	150
6.1. Título de la propuesta.....	151
6.2. Problema.....	151
6.3 Población beneficiaria .....	153
6.4 Justificación.....	154
6.5 Objetivos .....	157
6.5.1 Objetivo general .....	157
6.5.2 Objetivos específicos.....	157
6.6 Referente teórico .....	157
6.7. Referente metodológico .....	163
6.8 Presupuesto y viabilidad de la propuesta .....	172
6.9 Evaluación (indicadores, instrumentos de valoración y rendición de cuentas).....	173
6.10 Cronograma de ejecución por etapas o fases .....	177
6.11 Aplicación y resultados .....	179
6.11.2 Aplicación.....	179
6.11.2 Resultado .....	179
6.12 Conclusiones y recomendaciones.....	180
6.12.1. Conclusiones.....	180
6.12.2 Recomendaciones .....	181
Bibliografía .....	182
Anexos. ....	187
Anexo N°1: Cuestionario a los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.....	187
Anexo N° 2: Entrevista Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera y al Asesor Nacional de Turismo del Ministerio de Educación Pública .....	195
Anexo N°3 Base de datos.....	197

## Índice de Gráficos

Gráfico N° 1 Dirección regional de educación donde laboran .....	98
--	----

Gráfico N° 2 Sexo de las que se les aplicó el cuestionario .....	100
Gráfico N° 3 Tiempo en años de laborar en el Ministerio de Educación Pública .....	101
Gráfico N° 4 Años tiene de impartir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales .....	103
Gráfico N° 5 Categoría según el Ministerio de Educación Pública.....	104
Gráfico N° 6 Nombre de la universidad la cual egresó de la carrera en Turismo. ....	107
Gráfico N° 7 El plan de estudio de la carrera que usted estudió comprende todas las competencias que se necesitan en la especialidad de Turismo y Eventos Especiales que imparte en el Ministerio de Educación Pública.....	108
Gráfico N° 8 Si ha recibido estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de competencias propias de la especialidad turismo en Hotelería y Eventos Especiales .....	114
Gráfico N° 9 Opciones de capacitación utilizada para la formación permanente y mejorar el desarrollo de las competencias en la especialidad .....	115
Gráfico N° 10 Ha participado en estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de las competencias de la especialidad de Hotelería y Eventos Especiales, impartida por el Ministerio de Educación Pública. ....	117
Gráfico N° 11 Ha participado o no en estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de las competencias de la especialidad de Hotelería y Eventos Especiales, impartida por el Ministerio de Educación Pública. ....	120
Gráfico N° 12Requerimiento de capacitación en las competencias de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales .....	122
Gráfico N° 13 Según la manera que se mejor se ajusta a las necesidades de formación.....	125
Gráfico N° 14 Requerimiento de estrategias de formación permanente y continua para mejorar sus competencias de los docentes, para desarrollo del plan curricular de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.....	130
Gráfico N° 15 Importancia de contar con un plan de formación permanente, que mejore competencias docentes en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.....	132
Gráfico N° 16 Según si estaría dispuesto/a a participar en programas de formación permanente en el área de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales. ....	135

## Índice de Cuadros

Cuadro N° 1Sujetos de información .....	76
Cuadro N° 2 Variables .....	77
Cuadro N° 3 Categorías de la Investigación .....	79
Cuadro N° 4 Frecuencias absolutas y relativas según la cantidad de hombre y mujeres docentes de la especialidad de Turismo en HEE .....	101
Cuadro N° 5 Frecuencias absolutas y relativas según años de trabajar para el Ministerio de Educación Pública.....	102
Cuadro N° 6 Frecuencias absolutas y relativas según años de impartir la especialidad de Turismo en HEE .....	103
Cuadro N° 7 Frecuencias absolutas y relativas según la categoría en el Ministerio de Educación Pública.....	105

Cuadro N° 8 Frecuencias absolutas y relativas del nombre del énfasis en turismo que usted posee el docente .....	105
Cuadro N° 9 Frecuencias absolutas y relativas según plan de estudio de la carrera que estudiaron comprende o no todas las competencias que se necesitan en la especialidad de turismo y eventos especiales que imparte en el Ministerio de Educación Pública. ....	109
Cuadro N° 10 Frecuencias absolutas y relativas según si ha recibido o no estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de competencias propias de la especialidad Turismo en Hotelería y Eventos Especiales .....	114
Cuadro N° 11 Frecuencias absolutas y relativas según Opciones de capacitación utilizada para la formación permanente y mejorar el desarrollo de las competencias en la especialidad .....	116
Cuadro N° 12 Frecuencias absolutas y relativas según si ha participado o no en estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de las competencias de la especialidad de Hotelería y Eventos Especiales, impartida por el Ministerio de Educación Pública. ....	118
Cuadro N° 13 Frecuencias absolutas y relativas según si ha participado o no en estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de las competencias de la especialidad de Hotelería y Eventos Especiales, impartida por el Ministerio de Educación Pública. ....	120
Cuadro N° 14 Requerimiento de capacitación en las competencias de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales .....	122
Cuadro N° 15 Frecuencias relativas y absolutas según la manera que se mejor se ajusta a las necesidades de formación .....	126
Cuadro N° 16 Frecuencias absolutas y relativas según Requerimiento de estrategias de formación permanente y continua para mejorar sus competencias de los docentes, para desarrollo del plan curricular de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales .....	130
Cuadro N° 17 Frecuencias absolutas y relativas según Requerimiento de estrategias de formación permanente y continua para mejorar sus competencias de los docentes, para desarrollo del plan curricular de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales .....	132
Cuadro N° 18 Frecuencias absolutas y relativas según si estaría dispuesto/a a participar en programas de formación permanente en el área de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales. ....	135
Cuadro N° 19 Cronograma de ejecución por etapas o fases .....	177

## **Índice de Figuras**

Figura N° 1 Egresados de técnico medios de la modalidad comercial y servicios del MEP 2014-2016 y zonas del país. ....	70
Figura N° 2 Cantidad de egresados por especialidades de Turismo del Ministerio de Educación. ....	71
<i>Figura N° 3 Matrícula en la especialidad Turismo en Hotelería y Eventos Especiales en el año 2018.</i> .....	72
Figura N° 4 Diseño de triangulación concurrente (métodos en paralelo). ....	75
Figura N° 5 Estrategia de formación acción a través de la metodología de la investigación -acción .....	164

Capítulo I.  
Introducción

## I. Introducción.

Esta investigación tiene como objetivo analizar las estrategias de formación y mejoramiento permanente que necesitan los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo, que mejore la calidad de la educación en dicha especialidad; por ello resulta relevante iniciar con la definición del turismo y la importancia que tiene en Costa Rica y el mundo.

Según la Organización Mundial del Turismo (2005-2019), turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios o profesionales. Estas personas se denominan visitantes, que pueden ser turistas o excursionistas, residentes o no residentes y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. El turismo está asociado al ocio y al descanso y es un conjunto de interacciones humanas que genera múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural para muchos países y familias a lo largo del mundo.

Por ejemplo, en Costa Rica el turismo es una fuente importante de ingresos. Según Jiménez (2018) "... su auge y apertura significan gran cantidad de empleos para diversos sectores y zonas tanto centrales como periféricas del territorio nacional. " (p. 6). Lo cual deriva a convertirse en un beneficio para la economía del país, ya que cada vez es más alto el porcentaje de turistas que eligen a Costa Rica como destino para vacacionar, para tratamientos médicos, investigaciones, entre otros, y resulta una excelente fuente de empleo tanto de manera directa como indirecta.

Actualmente el sector turismo como en diferentes industrias se encuentra en constantes cambios y, por lo tanto, tiene que enfrentar grandes retos, esto estando preparados para hacerle frente a un mercado competitivo que brinda una oferta diversificada y satisfaga las necesidades del público meta, por esto resulta importante capacitar, fortalecer y profesionalizar el sector en pro del desarrollo turístico. Según Quesada (2014):

“Durante el periodo de 1987 y 2007 el turismo logra consolidarse permitiendo que la actividad se transformara paulatinamente en el primer generador de divisas; por ello el

turismo demostró ser una actividad prioritaria a la cual se le debía prestar mayor apoyo político y gubernamental”. (p.446)

Debido a lo anterior, se propone la creación de la especialidad de turismo como parte de la oferta comercial y servicios en educación técnica en el Ministerio de Educación Pública (MEP) y en conjunto con la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera del Instituto Costarricense de Turismo, para que asesore en la definición y elaboración de los programas curriculares de las carreras y cursos de capacitación turística, hotelera y afines; como también preparar técnicos en el nivel medio que sean capaces de conducir, instruir, dirigir y proyectar tareas de carácter técnico, con la finalidad de laborar en las diferentes ramas del turismo.

Según el Instituto Costarricense de Turismo (2018), Costa Rica recibe al año alrededor de dos millones de turistas que buscan obtener un servicio de calidad entre las personas que laboran para este sector. Por esta razón, el Ministerio de Educación Pública creó la especialidad de Turismo para solventar la necesidad de personal técnico calificado que satisfaga la demanda de estos turistas; de manera paralela resulta necesario también capacitar de forma continua a los docentes que imparten esta especialidad y superar algunas debilidades que se presenten en las competencias requeridas para impartir esta, como lo son: coctelería, el barismo, cocina, “garnish”, animación turística (bailes y aeróbicos) entre otras. Lo que se pretende es ofrecer un servicio de calidad y poder ser competitivos a nivel internacional, porque un personal capacitado puede ofrecer un mejor servicio y por ende lograr cumplir o sobrepasar las necesidades y expectativas del cliente.

Dejando claro que el Turismo y su profesionalización son de gran importancia para el país, se busca elaborar un proyecto de estrategias de formación y mejoramiento permanente que resultan necesarias para actualizar los conocimientos de los docentes de la especialidad de turismo y los pongan en práctica en el aula. En la identificación de estas necesidades de formación continua es preciso utilizar mecanismos para identificar las oportunidades de mejora del grupo profesional con el fin de áreas o reas de formación continua que se deben fortalecer (Mata,2007). Para ello es necesario que los docentes reflexionen e identifiquen en qué áreas necesitan mejorar y en cuáles necesitan apoyo para reforzar sus conocimientos y de esta manera desarrollar adecuadamente las competencias que el docente requiere en la especialidad.

La mejora permanente de educadores ha sido considerada como uno de los aspectos que permitirá a los sistemas educativos estar a la vanguardia de las transformaciones sociales y por ende de los cambios en el sector educativo al enfrentarse a mundo dinámico y complejo que busca la calidad en los procesos. Es relevante no dejar de lado que la formación frecuente de docentes logra ayudar a anticipar los cambios que puedan darse en el futuro en el sistema educativo.

La calidad de la educación depende de muchos factores, uno de ellos es la formación de los docentes ya que le permite vencer obstáculos, limitaciones y llevar a cabo una mediación pedagógica que supere las expectativas de sus estudiantes y de la educación en sí. Ingvarson (2013, p.22) indica: “Cuando se trata de la calidad de las oportunidades para que los estudiantes aprendan en las escuelas, la investigación es clara: nada es tan fundamental como el conocimiento profesional, el criterio y las habilidades de sus profesores”. Contar con docentes con competencias adecuadas para desarrollar el programa educativo, puede sin duda, dar como resultado que sus estudiantes aprendan de mejor manera y cumplan con el perfil de competencias requeridas en la especialidad y por empleadores.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2005) afirma que en los últimos años ha crecido notablemente el interés internacional en políticas que promuevan la calidad docente. Con pruebas crecientes de que lo más importante en la influencia de la escuela por sobre el logro estudiantil es el conocimiento y las habilidades de los profesores.

La actividad turística requiere de profesionales competentes que se desempeñen bajo lineamientos de calidad en pro del desarrollo personal y social a tal punto que alcancen el desarrollo pleno y beneficie la mejora de la educación costarricense. En la actualidad las autoridades del país están poniendo más atención en estrategias que recluten, preparen y retengan a los mejores profesores posibles. Estas estrategias requieren indicadores válidos y claros acerca de lo que saben y hacen los buenos profesores, mediante la preparación de estándares para la docencia y la evaluación y certificación de calidad de estos.

Por ello, se pretende proponer un plan de formación permanente y continua que aumente la competitividad que mejore no solo las competencias docentes requeridas en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, sino también que contribuya al desarrollo profesional y de la persona. Rodríguez (2018) en su ensayo: *‘Importancia de la formación de los docentes en las instituciones educativas’*, afirma:

La educación en la actualidad tiene como misión esencial la formación de profesionales altamente capacitados que actúen como ciudadanos responsables, competentes y comprometidos con el desarrollo social, ello implica que el proceso de formación de los docentes de cualquier nivel educativo esté lleno de conocimientos y habilidades integrales que permita cumplir con las funciones que requiere su profesión. (p.3)

Como lo indica Rodríguez, la educación debe buscar en todo momento la formación de profesionales altamente capacitados que logren transmitir conocimiento de la forma adecuada, como profesional en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales he analizado que en nuestro país en ninguna universidad que oferta la carrera de turismo dentro de su plan curricular integra todas las competencias que deben poseer las profesionales de esta especialidad, para ello se debe recurrir a cursos independientes para lograr solventar las debilidades en algunas áreas. Pero existe un problema, no todos los docentes tienen recursos disponibles para utilizar en su mejoramiento profesional, de ahí la importancia de la utilización de un plan de formación permanente que se pueda aplicar en la especialidad, que no tenga costo alguno y lo preferible que sea aplicado, avalado y apoyado por el Ministerio de Educación Pública.

### 1.1. Descripción del estudio (qué es el objeto de estudio y situación actual).

Con esta investigación se pretende analizar las estrategias de formación y mejoramiento permanente de las competencias de los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los Colegios Técnicos del Ministerio de Educación Pública, para una propuesta de plan formativo, para que los docentes de esta especialidad logren una mejora continua de sus competencias, por lo tanto se pretende conocer primero cuáles debilidades y oportunidades de mejora presentan los profesionales de esta especialidad, para luego proponer un plan formativo, con el fin de que logren fortalecer esas debilidades y mejorar la formación profesional de los docentes a su cargo.

En relación con la importancia del sector turismo en Costa Rica Quesada, (2014), afirma:

El turismo en Costa Rica es uno de los principales sectores económicos y de más rápido crecimiento del país y desde 1995 representa la primera fuente de divisas de su economía.



Desde 1999 el turismo genera para el país más ingreso de divisas que la exportación de sus cultivos tradicionales de banano, piña y café, juntos. La bonanza del turismo comenzó en 1987, número de visitantes aumentó de 329 mil en 1988, a un millón en 1999 y a 2 millones de turistas extranjeros en 2008, lo que ha generado 2,14 mil millones de dólares en divisas. En 2005 fue responsable por un 13,3% de los empleos directos e indirectos y en 2008, el turismo contribuyó con un 7,2% del PIB del país y un 22,7% de las divisas generadas por las exportaciones totales. El turismo se ha convertido en una industria fuerte y posicionada que acarrea beneficios a la fuerza laboral del país. (p.447)

Debido a esta gran evolución que ha tenido el turismo en los últimos años y en virtud de la necesidad de profesionalización que se ha dado en este campo, es de suma importancia para el país contar con profesionales que demuestren calidad y un mejor desarrollo de las competencias necesarias para ejercer su profesión en el Ministerio de Educación Pública o en cualquier otro ente que las requiera.

En el decreto N° 33378-MEP-TUR, el presidente de la República, el Ministro de Educación Pública y el Ministro de Turismo hacen la siguiente consideración publicada en el diario oficial La Gaceta el 16 de diciembre de 2005:

Debido a las últimas exigencias de capacitación que demanda el crecimiento de la industria del Turismo y dado el objetivo de nuestro país de ofrecer un servicio turístico de la más alta calidad que diferencie y posicione a Costa Rica como destino de excelencia, es necesario fortalecer y modernizar los programas de capacitación profesional y técnica en dicho campo y ampliarlos a las nuevas disciplinas que se incorporan a su abanico de servicios. (p.2)

De aquí de detona la importancia que tiene desarrollar, establecer programas o planes formativos para mantener en constante capacitación a los formadores de profesionales del sector turismo y se presenta el Decreto Ejecutivo N° 21011-P-TUR-E el 13 de febrero de 1992, donde se establece crear una Comisión Nacional de Educación Turística Hotelera, encargada de orientar, asesorar, recomendar y revisar todos los programas curriculares que tengan que ver con capacitación, educación y formación de los recursos humanos para la industria turística.

Según el Artículo N° 3, del Decreto Ejecutivo N° 21011-P-TUR-E, la Comisión de Educación Turística y Hotelera tiene las siguientes funciones:

- a) Orientar a las instituciones de educación superior y a cualquier otra institución que tenga a cargo carreras para la formación profesional de los recursos humanos necesarios para el desarrollo de la industria turística.
- b) Asesorar en la definición y elaboración de los programas curriculares de las carreras y cursos de capacitación turística, hotelera y afines, así como prestar asesoría a la Unidad de Capacitación del Instituto Costarricense de Turismo para la adecuada dirección de sus programas, así como la que requiera por parte del Ministerio de Educación Pública y del Instituto Nacional de Aprendizaje.
- c) Revisar en forma permanente los programas curriculares de las entidades públicas y privadas encargadas de impartir las carreras y cursos de capacitación turística y hotelera, con la finalidad de sugerir su adecuación a las nuevas exigencias del sector turístico, así como las especialidades que el mercado laboral de la industria turística requiera.
- d) Diseñar e implementar en conjunto con los entes legalmente competentes, un Programa de Certificación de Calidad Curricular para los programas de educación y formación profesional en la materia de turismo y otras afines, a fin de cumplir con los objetivos señalados en el artículo primero del presente decreto. (p.3)

Con la creación de esta comisión se reafirma la importancia de que los docentes en turismo se encuentren bien capacitados y se establezcan estrategias de mejora continua para fortalecer la enseñanza turística por lo tanto también en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales y cumplir con las exigencias de las nuevas tendencias de servicios básicos del turismo como lo es turismo en reuniones, incentivos, congresos y exhibiciones en conjunto con el servicio de hospedaje y cocina que son parte del estudio de la especialidad.

Según el Estado de Capacidades en Ciencia, Tecnología e Información del Estado de la Nación (2017) la cantidad de egresados de la especialidad técnica de Turismo en Hotelería y Eventos especiales del Ministerio Público es de casi un cincuenta por ciento de los estudiantes de colegios técnicos que ofertan esta especialidad en el país, lo cual invita a reflexionar a que existe una enorme cantidad de estudiantes que no están aprobando la prueba de competencias técnicas y si se promueven estrategias de mejora docente para reforzar debilidades y mejorar fortalezas que

imperan en la especialidad se podrá mejorar también la promoción y si los docentes se capacitan en cuanto a las competencias, habilidades y destrezas podrán ofrecer una educación y graduar estudiantes de calidad que son necesarios para cubrir lo que demanda el sector turístico nacional.

Por otra parte, en la Política Educativa: La Persona, del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (2017) nos indica que la educación es un proceso a lo largo de la vida y que: “ El sistema educativo promoverá la formación integral de personas con valores y actitudes, habilidades y competencias, que les permitan aprender a lo largo de la vida, por medio del autoconocimiento, la toma de acciones, decisiones y la construcción activa y proactiva de la ciudadanía. ” (p.13). Un docente nunca debe dejar aprender y con mucha más razón los del sector técnico, ya que se encuentran en un mundo de cambios donde el campo laboral es de igual manera cambiante y necesita una constante actualización de sus competencias.

En cuanto a los principios que permean dicha política educativa: “(...) esta centra a la persona en el proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad, asume la calidad como principio nuclear que articula otros principios clave como la inclusión y equidad, el respeto a la diversidad, la multiculturalidad y pluriculturalidad, la igualdad de género, la sostenibilidad, la resiliencia y la solidaridad, así como las metas educativas que fomentan la formación humana para la vida, con el desarrollo de habilidades, destrezas, competencias, actitudes y valores”(p.10). Esta política por lo tanto toma en cuenta la importancia no solamente del proceso de formación que lleva el estudiante si no también la formación continua y permanente para los docentes que son los mediadores y facilitadores para la transmisión de conocimientos y desarrollo de competencias en el sistema educativo.

## 1.2. Planteamiento del problema (cuál es el problema y su relevancia)

El turismo representa una parte importante de la economía en Costa Rica y es necesario promover la especialización y profesionalización del sector para ofrecer un servicio de calidad, para esto es necesario capacitar a los profesionales en docencia que tiene a cargo la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación y es una de la especialidad que más estudiantes egresan dentro de las diferentes áreas del turismo que se imparten en colegios técnicos del Ministerio de Educación de Costa Rica. Según el Departamento de Especialidades Técnicas y la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras del Ministerio de Educación

Pública, para el año 2018, alrededor de 48 colegios técnicos en su modalidad diurna y nocturna ofertan la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

La especialidad de turismo forma parte de la oferta educativa de educación técnica y se encuentra influenciada por un constante y acelerado desarrollo tecnológico, que ha hecho evolucionar de manera increíble los conocimientos por impartir. Esto obliga a un replanteamiento periódico de los contenidos programáticos y valorar las debilidades existentes que desde mi punto de vista y práctica profesional se puede observar en la especialidad poco manejo de algunos contenidos por parte de docentes como contabilidad, barismo, cocina básica y animación turística, entre otros, y es importante que los egresados de esta especialidad de turismo afronten el reto de vida laboral con elementos actualizados y acordes a la realidad, tanto de manera tecnológica como política para responder a los nuevos modelos de globalización económica, el desarrollo sostenible, la búsqueda continua de la calidad, las alianzas tecnológicas, el uso de la informática, el manejo de otro idioma y la competitividad, entre otros.

El turismo continúa desarrollándose como una significativa actividad económica y social. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT) en su página web oficial (<http://www2.unwto.org/es>), para el año 2020 se espera que lleguen 1.600 millones de turistas a nivel global, representando un 12% de la economía mundial. Por lo tanto, el país debe responder a un nuevo modelo que enfrente retos de la globalización, de calidad, de desarrollo sostenible y la competitividad.

Actualmente la actividad turística representa para Costa Rica una fuente importante de divisas, especialmente si se considera el deterioro que han sufrido las fuentes tradicionales de ingresos. El elevado crecimiento del sector turismo, representa uno de los cambios estructurales que ha experimentado la economía costarricense en los últimos años. Entre las actividades productivas favorecidas con la apertura comercial y la política de promoción de exportaciones, la actividad turística ha demostrado un mejor desempeño económico y cada vez son más las personas que deciden apostar por prepararse y profesionalizarse académicamente en el sector y deben recibir una formación permanente para mantenerse actualizado y capacitado en temas de turismo.

Por otro lado, el tema de capacitación por parte de los Asesores de Turismo del Ministerio de Educación Pública (MEP) resulta un tanto complejo debido a que el MEP ha desistido de algunas

alianzas que tenían con algunas de las instituciones anteriores. Por ejemplo, el 05 de noviembre del año anterior (2018), el MEP envía el oficio DM – 1578 – 11 – 2018, donde indica eliminar el convenio cooperativo que existía entre ambas instituciones, con el cual se les brindaba permisos a los docentes a asistir a talleres y capacitaciones del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes de Costa Rica (COLYPRO).

En cuanto al Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez, promueve cursos de capacitación gratuitos para docentes, sin embargo, la oferta de momento está cerrada, y se pretende retomar las capacitaciones ofreciendo los siguientes cursos a partir del mes de mayo de 2019: «Word», «Excel», «Power Point» y Función Tutorial en Entornos Virtuales y no se brindan cursos relacionada con temas propios de Turismo.

Situaciones como las mencionadas anteriormente, indican que no es sencillo capacitarse para los docentes, ya que la oferta es restringida y, por otro lado, aunque el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) ofrece cursos para todo el público en general, estos tienen en ocasiones un costo monetario y para una institución educativa pública, es difícil de costear y, si se solicitara a cada docente que lo cubriese por sus propios medios, no todos estarían en la disponibilidad de realizarlo. Además, pareciera ser que el presupuesto no es lo suficiente para poder capacitar a todos los docentes de turismo del Ministerio, sin tomar en cuenta que cada día son más los directores que solicitan ante la Dirección de Educación Técnica la apertura de especialidades en Turismo.

En cuanto a la educación en turismo de las universidades estatales y privadas, estas en sus planes de estudio no desarrollan en su totalidad las competencias necesarias y básicas, y no se imparte la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales. Sí existen algunas competencias dentro de sus planes de estudio, pero no abordan de la mejor manera temas como los son: coctelería, barismo, animación turística (bailes, teatro y aeróbicos), garnish y cocina; esto obliga que los docentes tengan que buscar otro medio para capacitarse, fuera del Ministerio de Pública y dichos cursos la mayoría se deben pagar en dólares y los precios son elevados, algunos hasta quinientos mil colones, según sea el caso.

El Estado la Nación (2017), publica en su página de internet (<https://estadonacion.or.cr/>) que la cantidad de egresados de la especialidad técnica de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del

Ministerio de Educación Pública es de casi un cincuenta por ciento de los estudiantes de colegios técnicos que ofertan esta especialidad en el país. Según lo anterior, es necesario mejorar la formación docente para que no solamente sus estudiantes aprueben el examen de competencias técnicas del Ministerio de Educación, sino que también se logre dotar al mercado de técnicos profesionales bien capacitados que son tan necesarios para brindar un servicio turístico de calidad.

Frente a este panorama, y con la implementación del enfoque por competencias a todos los ámbitos educativos, surge la necesidad de contar con profesores idóneos para desarrollar competencias en sus estudiantes; ante la necesidad de trabajar en la formación permanente de profesores en ese sentido, resulta imprescindible plantearnos cómo desarrollar adecuadamente competencias en los docentes. De ahí que con esta investigación pretende ayudar a solventar las debilidades en las competencias existentes en el desarrollo de los contenidos que deben impartir en la especialidad de Turismo para lograr un adecuado desarrollo en los estudiantes de dicha especialidad, para ello pretende crear estrategias de mejora permanente para las competencias requeridas utilizando un plan de formación permanente.

Con esta investigación, también se pretende realizar un aporte a la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelería y que sirva de apoyo al Asesor Nacional de Turismo para que mediante un plan de formación se fortalezcan los programas de educación y formación profesional en la materia de turismo y otras afines de manera conjunta con los entes legalmente competentes, mediante estrategias de formación y mejoramiento permanente que necesitan los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública.

### 1.3. Preguntas y «subpreguntas o hipótesis: puede ser afirmativa o negativa.

¿Qué estrategias de formación y mejoramiento permanente requieren los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo?

### 1.3.1. Tema.

Estrategias de formación permanente de las competencias docentes requeridas en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales de los colegios técnicos para una propuesta de plan formativo.

## 1.4. Objetivo general y objetivos específicos

### 1.4.1. Objetivo general

1.4.1.1. Analizar las estrategias de formación permanente que necesitan los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública.

1.4.1.2. Diseñar un plan de formación permanente para fortalecer las competencias del docente de la especialidad Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

### 1.4.2. Objetivos específicos

1.4.2.1. Identificar las competencias del docente en la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos especiales según el Ministerio de Educación Pública.

1.4.2.2. Reconocer las oportunidades de mejora que presentan los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales en la actualidad.

1.4.2.3. Determinar las estrategias de formación permanente pertinentes para los docentes que imparten la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

1.4.2.4. Elaborar un conjunto de estrategias de formación y mejoramiento permanente de las competencias del docente de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales que trabaja en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública para una propuesta de plan formativo.

## 1.5. Justificación (porqué es importante y relevancia de la investigación).

El Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (MEP) asume la convicción de que la excelencia del sistema educativo está en manos de la cualificación del personal docente. Antúnez, S. Imbernón (2009) afirman que: “ (...) por ello incorporar la formación permanente como un deber y un derecho del cuerpo docente, a la vez como un requisito para que el profesorado y personal educativo pueda desenvolverse con éxito en las circunstancias cambiantes del entorno”. (p.68)

El contar con personal docente que esté comprometido con la mejora continua de su profesión y con la calidad de su quehacer, ayuda a mejorar la calidad de las competencias del estudiantado y les permite desarrollarse de la mejor manera en su área y en su aula.

En la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales y con la experiencia como docente de la especialidad y además la formación universitaria recibida y cursos de actualización obtenidas se puede afirmar que los planes de estudios de las universidades que imparten alguna especialidad en turismo tienen debilidades en las competencias que debe enseñar a los profesionales de las diferentes áreas de turismo y así estos profesionales luego van a impartir clases en un colegio.

Lo anterior, va a afectar el éxito de la mediación pedagogía y es necesario solventar esas debilidades para lograr una educación de calidad por competencias, como lo implementa el Ministerio de Educación Pública, para ello, es necesario utilizar estrategias de formación permanente para lograr una cobertura mayor en la formación continua de docentes de la especialidad. Se ha hecho notable que muchos docentes deciden llevar a profesionales a impartir talleres en los colegios o llevan a los estudiantes a otros centros de formación, para que se desarrollen competencias que los mismos docentes deberían tener y además los discentes terminan asumiendo los costos de estos talleres, ya que estos contenidos no fueron desarrollados en los planes de estudio en las universidades que



cursaron sus docentes y que ofertan las diferentes modalidades de la carrera de turismo en Costa Rica.

Aunque existe un Instituto de Desarrollo Profesional (IDP) encargado de promover la formación continua de docentes centrada en la promoción de habilidades y herramientas teórico-prácticas vinculadas a los temas de fondo propuestos en los nuevos programas de estudios, como la cognición o la lectoescritura emergente, todavía tiene vacíos y retos importantes de atender. En la práctica esta situación, no se ha desarrollado como se requiere, pese a su importancia para el éxito de los nuevos programas de estudio. De igual forma, en el plan no está claro cómo se articulan la formación permanente y la formación inicial de los docentes, ni tampoco cómo se acoplarán los procesos de evaluación, seguimiento e investigación para valorar resultados y mejorar los procesos de formación permanente.

Si bien es cierto, la problemática de las debilidades de los docentes en ciertas competencias para impartir la especialidad se ha tratado de resolver con asesorías por parte de asesores en Turismo del Ministerio de Educación, estas no llegan a todos los docentes que se encuentran laborando en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales. No se logra brindar cobertura para que todos los centros educativos del país que imparten esta especialidad, para que de manera equitativa puedan tener acceso a docentes de calidad con las debidas competencias para impartir su materia y que sus estudiantes logren salir a competir de manera justa en el campo laboral.

El turismo se convierte en la más importante industria que genera dinero para nuestro país y coloca a Costa Rica entre los primeros lugares que eligen los turistas para vacacionar en América Central. Por esta razón se hace necesario que se cuente con profesionales en turismo idóneos para abarcar este mercado y que los docentes que forman a esos profesionales estén capacitados y con las competencias que requiere no solamente la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, sino con los requerimientos de la industria turística actual.

Conocer y analizar cuáles estrategias de mejora continua o permanente son necesarias para optimizar la labor docente de la especialidad, y anteriormente citada, es de alta importancia, ya que existe una evolución y el progreso de las distintas áreas, incluido el turismo, que hace necesaria un

sistema educativo que forme de manera adecuada y tomado en cuenta las competencias requeridas en la especialidad.

Esta perspectiva, aunque vigente a lo largo del tiempo, cobra mayor importancia en la actualidad, puesto que se ha comprendido que la formación inicial de cualquier profesional, y en especial de profesionales en educación, es solo el primer paso para transcurrir por un largo camino afectado por el constante cambio. (Mata, 2007). Hay que tomar en cuenta que como docente siempre resulta necesario mantenerse capacitado y formarse a lo largo del tiempo, no solamente quedarse con la formación inicial si se quiere brindar un servicio de calidad, se necesita una formación permanente al largo del tiempo ya que existen una evolución y constantes cambios que lo hacen prácticamente obligatorio.

Esta investigación trata de incluir también el objetivo número cuatro de los objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) educación y calidad que indica: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

La consecución de una educación de calidad es la base para mejorar la vida de las personas y el desarrollo sostenible. Se han producido importantes avances con relación a la mejora en el acceso a la educación a todos los niveles y el incremento en las tasas de escolarización en las escuelas, sobre todo en el caso de las mujeres y las niñas. Se ha incrementado en gran medida el nivel mínimo de alfabetización, si bien es necesario redoblar los esfuerzos para conseguir mayores avances en la consecución de los objetivos de la educación universal. (p.15)

Al formar y desarrollar de mejor manera las competencias de los docentes, se estará contando con profesionales de calidad, con habilidades, conocimientos y destrezas requeridas para impartir en el aula y graduar mejores técnicos medios.

Siguiendo con la línea de investigación de la formación continua de los docentes se puede mencionar la Política Educativa la Persona del año 2017 del Ministerio de Educación Pública, en el apartado transformación profesional docente, papel docente y formación permanente donde se hace referencia a la importancia del docente y la formación permanente e indica:

1. La persona docente, clave en los procesos de aprendizaje: El sistema educativo fortalecerá a las personas docentes como un factor decisivo para la formación integral de nuevos ciudadanos y ciudadanas, capaces de contribuir eficazmente a su contexto social inmediato, regional y nacional, en el marco del desarrollo sostenible, la ética y la responsabilidad social. Se implementarán estrategias educativas que refuercen valores y logren el desarrollo de competencias, estimulen la curiosidad intelectual, la indagación, el razonamiento riguroso y la cultura científica en la persona estudiante, además de promover el uso educativo de las tecnologías digitales.
2. Formación inicial: Se promoverán los procesos de trabajo conjunto e intercambio de expectativas y necesidades entre el Ministerio de Educación Pública y las instituciones formadoras de profesionales en educación. Además, se definirán los perfiles de las personas docentes, en el marco de la política curricular vigente. De igual forma se incrementarán los esfuerzos para promover el fortalecimiento de los procesos de selección de las personas que desean ingresar en las carreras de educación, de manera que consideren también sus habilidades de comunicación, aptitudes y perfiles éticos, apropiados para la profesión docente.
3. Política Educativa la persona, del Ministerio de Educación pretende un desarrollo continuo de la profesión docente: La formación continua de la persona docente se orientará a la atención de sus necesidades y expectativas, así como al perfil de la nueva ciudadanía y los desafíos del siglo XXI. Con este fin, se propiciarán redes de apoyo que fortalezcan el crecimiento profesional docente. Se propiciarán alianzas con instituciones y entidades que compartan objetivos relacionados con la formación y el mejoramiento profesional en el campo de la educación y de otras profesiones afines. El sistema educativo promoverá un modelo de autoevaluación docente que brinde oportunidades de crecimiento a partir de la propia práctica profesional, de manera que, mediante un mecanismo de acompañamiento, se identifiquen oportunidades de mejora con planes de acción y apoyos específicos.
4. Un modelo de formación permanente: Los procesos de formación permanente fomentarán un papel activo e innovador de la persona docente, como agente de cambio en la comunidad educativa. La formación permanente promoverá al centro educativo como eje de los procesos, mediante el aprovechamiento de las experiencias y capacidades instaladas. Se desarrollará, fortalecerá y fomentará el liderazgo educativo, la cooperación entre escuelas y

colegios, así como la creación de redes de profesionales que acojan el aprendizaje colaborativo, el apoyo mutuo y el aprovechamiento de buenas prácticas.

Los procesos de formación permanente serán flexibles, con criterios de pertinencia, presenciales o en entornos virtuales, con el fin de ampliar la cobertura, evitar constantes desplazamientos de docentes y fomentar ofertas diversas que respondan a sus intereses. Se utilizarán criterios e indicadores que permitan el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades de desarrollo profesional, por medio de la promoción de estudios e investigaciones que midan el impacto de la formación docente en los centros educativos, así como las necesidades reales de la persona docente.

La política educativa vigente, es muy clara al indicar que el sistema educativo fortalecerá a las personas docentes como un factor decisivo para la formación integral de nuevos ciudadanos, para esto se deben promover los procesos de trabajo conjunto e intercambio de expectativas y necesidades entre el Ministerio de Educación Pública y las instituciones formadoras de profesionales en educación. La formación continua de la persona docente debe estar orientada a la atención de sus necesidades y expectativas, así como al perfil de la nueva ciudadanía, los desafíos del siglo XXI y la formación permanente promoverá al centro educativo como eje de los procesos, mediante el aprovechamiento de las experiencias y capacidades instaladas.

En referente a las competencias de las personas, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó en septiembre de 2015 la Agenda 2030, de Objetivos de Desarrollo Sostenible y en su objetivo 4.4 afirma que es importante que: “De aquí a 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento. ” (p.15) Por esta razón es significativo que los docentes de la especialidad de Turismo desarrollen y mejoren las competencias, ya que se buscan desde distintas aristas la capacitación y el desarrollo profesional acorde a la actualidad y que estos puedan transmitirlo a la vez a los estudiantes.

#### 1.6. Estado de la cuestión (antecedentes: internacionales, regionales y nacional).

En este apartado se analizará los antecedentes internacionales, regionales y nacionales, sobre trabajos de investigación, proyectos y artículos existentes sobre el tema de estrategias de formación permanente y planes de formativos para docentes. Cabe destacar que en cuanto a la formación y

mejoramiento permanente de las competencias de docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública no existen antecedentes que ayuden a desarrollar propiamente este tema de investigación. Sin embargo, existen estudios relacionados con nuestro tema de investigación, desarrollados en nuestro país, a nivel regional e internacional que vamos a mencionar en este apartado.

Cabe indicar que se visitaron lugares en la web y se consultaron fuentes de información como bases de datos académicas, además se consultaron también bibliotecas tanto físicas como virtuales, del Instituto Tecnológico de Costa Rica y de la Universidad de Costa Rica, como lo fue la biblioteca Demetrio Tinoco. A continuación, se iniciará con los antecedentes internacionales.

#### 1.6.1 Antecedentes internacionales

##### ➤ **Antecedentes de formación permanente**

La primera autora analizada para el desarrollo de formación permanente fue Carmen Díaz Bazo desarrollado en su artículo: Una propuesta de formación permanente de maestros (1999) donde se resalta que: "...una formación permanente en el tiempo tiene que ser vista como una actividad inserta dentro de la misma práctica docente. La formación no debe ser vista sólo como una actividad periódica para un grupo de maestros; debe ser parte de la práctica permanente del maestro. Se debe vincular la formación permanente con la formación inicial de maestros." (p.295)

Es importante evaluar y difundir los resultados de los cambios generados en las concepciones y práctica educativa con el actual modelo de capacitación para reconocer sus posibilidades y debilidades. La formación del profesorado debe buscar la autonomía y la emancipación profesional del maestro para elaborar crítica y reflexivamente una práctica educativa innovadora, en la que no solo mejora su práctica, sino él mismo como persona.

Propiciar el uso de la metodología de la investigación-acción que permita a los maestros alcanzar una visión global de la realidad y de la práctica educativa reflexionando sobre ellas de manera crítica y transformadora.

Mientras que Arancibia, H. M., Miranda, J. C., Pérez S. H. y Koch E. T., (2008) en su artículo: «Necesidades de formación permanente de docentes técnicos» propone que los docentes técnicos deben recibir más formación permanente que cualquier otro y además indican que fue un estudio

cuyo propósito fue disponer de un conjunto de información cuantitativa sobre necesidades de formación permanente de docentes técnicos de Chile.

Metodológicamente se optan por un estudio de carácter descriptivo que utiliza procedimientos cuantitativos. A una muestra representativa de profesores ( $n = 384$ ) le fue aplicada la encuesta “Cuestionario para Docentes Educación Técnico Profesional”, validada para los fines del estudio. Los resultados obtenidos evidenciaron que los docentes técnicos necesitan más formación permanente en la dimensión especialidad, luego en la parte pedagógica y en menor medida en la dimensión transversal.

Además, el aspecto más demandado fue el establecimiento de vínculos formativos con el sistema productivo. Tales resultados son discutidos y se orientaron a la necesaria toma de decisiones respecto de las políticas de desarrollo profesional y rediseños curriculares que permitan articular, de manera efectiva, las dimensiones disciplinares, pedagógicas y profesionales en la carrera docente.

Otro artículo es el de Leibowicz, J. llamado: «Ante el imperativo del aprendizaje permanente, estrategias de formación continua» (2000), propone tres diferentes estrategias de formación continua como los son: formación orientada a la demanda, formación flexible y modularización: Un dúo integrado y complementario en la formación continua y uso de las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la formación continua, donde describe cada una de las estrategias y su aplicación e impacto global.

En el referente a la formación permanente de los docentes en otros países se puede indicar a continuación el caso de República Dominicana recopilado por Antúnez, S. e Imbernón, (2009) en su libro «La Formación Permanente de Docentes en la Región Centroamericana y República Dominicana: Análisis de la situación y propuestas para la Convergencia Regional. La educación permanente es asumida por el Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM), este instituto elabora un plan estratégico donde establece la necesidad de construir una propuesta formativa para los docentes que fomente la puesta en marcha un modelo de formación y capacitación contextualizado, que asuma la persona como centro y atienda las necesidades de los docentes, del centro educativo, de los y las alumnos y del contexto social.

En República Dominicana la planificación de formación permanente de docentes la realiza el instituto. Asume el rol dado en la Ley General de la Educación 66'97 en su artículo N°129 de coordinar la oferta de formación y capacitación, actualización y perfeccionamiento del personal docente de educación en el ámbito nacional, definidas y oportunas que permitan la evaluación y rendición de cuentas sobre logros e impacto en los aprendizajes de los y las alumnos/as y la calidad de la educación.

Con la creación de estos tipos de institutos se busca seguir una línea de calidad y que se evalúen los conocimientos de los docentes y busca formar y capacitar de manera contextualiza.

### ➤ **Antecedentes sobre planes de formación docente**

Fernández, C. y Salinero, M. (1999) en su obra: El diseño de un Plan de Formación como estrategia de desarrollo empresarial: estructura, instrumentos y técnicas desarrollan:

El diseño de planes de formación en las empresas en la actualidad se configura como una de las alternativas estratégicas que posee la organización para desarrollarse, crecer y ser más competitiva en los mercados. Depende, por lo tanto, de la planificación general de la compañía, configurándose como uno de sus pilares cada vez más importantes, y ha de responder tanto a los requerimientos presentes de cambio como a las transformaciones laborales futuras. La estructura en la que se divide la planificación formativa varía según distintos modelos, la utilización de uno u otro por parte de las empresas estará en función de sus objetivos estratégicos, sus demandas de formación, su cultura organizativa y sus intereses particulares. No obstante, en cualquiera de ellos debemos reconocer los siguientes elementos: Identificación de la política de formación, análisis de las necesidades formativas, precisión de las acciones a realizar, formulación de objetivos, planificación operativa (contenidos, actividades y métodos), planificación logística (formadores, organización, duración, presupuesto y recursos), comunicación del plan (dirección, formadores y participantes), seguimiento y evaluación. (p.2)

Para el 2007, el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de Argentina en conjunto con el Instituto de Formación Docente de dicho país, en su Plan de Formación Docente plantea un plan de formación basado en priorización de diez problemas que afectan a la población docente y educación

y proponen diez estrategias para darles solución, las cuales no constituyen un marco rígido, sino un esquema de acción para construir participativamente con los actores.

Posteriormente el Departamento de Administración y Finanzas en su unidad de compras de programas SENCE, de Chile (2016) realiza un instructivo para la elaboración de un plan formativo, esta es una guía de Presentación de Propuestas que tiene por objetivo entregar las herramientas necesarias para postular adecuadamente, en el cual se puede visualizar: El procedimiento para realizar una postulación correcta en la plataforma de presentación de ofertas académicas y puntos esenciales de la evaluación, que le entregarán al oferente la visualización general y detallada de los requerimientos a cumplir dentro del plan formativo.

En el año 2017 la Universidad de Salamanca desarrolla un Plan de Formación Docente del Profesorado para docentes universitarios donde principalmente se enfoca en metodología o didáctica docente para trabajo con los estudiantes no en la promoción, desarrollo o despliegue de competencias para él para poder desarrollar los contenidos de los programas de cada una de las escuelas.

#### 1.6.2 Antecedentes Regionales

##### ➤ **Antecedentes de formación permanente**

En la formación permanente a nivel centroamericano se realizará una breve perspectiva del libro de Antúñez, S. e Imbernón, (2009) La Formación permanente de docentes de la Región Centroamericana y República Dominicana: Análisis de la situación Propuesta para la Convergencia Regional. San José, Costa Rica. CECC, donde menciona como se lleva a cabo la formación docente en los siguientes países:

- El Salvador: existe un modelo de formación permanente de docentes que se lleva a cabo por medio de postgrados y cursos libres que se ofrecen a nivel nacional e internacional a calidad de voluntario que lo lleva a cabo el plan de desarrollo profesional personal y las oportunidades que se presentan mediante becas y pasantías y otras pagadas con costos personales.
- Guatemala: la formación permanente es de manera individual y la lleva a cabo cada docente.



- Panamá: La formación permanente docente la llevan a cabo universidades oficiales, universidades particulares (privadas) Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) cuyo objetivo es ejecutar las políticas, estrategias y programas de formación profesional, capacitación laboral y capacitación de gestión empresarial, tanto para el sector público como para el sector privado, así como administrar y distribuir los recursos públicos para tal fin.

### 1.6.3. Antecedentes Nacionales

#### ➤ **Antecedentes en formación permanente de docentes en Costa Rica**

La Organización y Estructura de la Formación Docente en Iberoamérica hace una breve reseña de la formación permanente de docentes en Costa Rica la cual describe de la siguiente manera:

Antes de 1866 la formación del maestro estuvo a nivel del sexto grado de la educación primaria. En ese año esta formación pasa a un nivel de enseñanza media. Esto sucede cuando eran Ministro de Instrucción Pública Mauro Fernández y presidente de la República Bernardo Soto Alfaro (1885-1890). Fernández creó el Liceo de Costa Rica (1887) y el Colegio Superior de Señoritas (1888), ambos en San José. Dichas instituciones de segunda enseñanza se organizaron en un primer ciclo de humanidades y un segundo ciclo diversificado en humanidades y escuelas anexas. Las escuelas anexas eran las de Formación de Maestros, Artes Industriales, Economía Doméstica y otras. A manera de anécdota, cuenta el historiador Rafael Obregón que para ser maestro se solicitaba a las personas que presentaran una certificación de que sabían leer y escribir, y, además, que estuvieran vestidas con aseo y calzados. A finales del siglo XIX se crearon dos Secciones Normales, una en el Liceo de Costa Rica (1887) y otra en el Colegio Superior de Señoritas (1888). A comienzos del siglo XX se creó la Escuela Normal (1914), que dejó profundas huellas en el campo educativo durante más de cincuenta años. En 1941, al iniciar labores la Universidad de Costa Rica, la Escuela de Pedagogía pasa a formar parte de ella, quien fue la institución que históricamente sustenta a la actual Facultad de Educación de la Universidad de Costa Rica (Esquivel y Ugalde, 1982). En la década de los cincuenta proliferan muchos centros dedicados a la formación de educadores; esto obedece a las tendencias mundiales de ampliar la cobertura de la educación primaria.

Se estimula la formación de maestros, creándose las Escuelas Normales, ya en los años setenta se cuenta con la de Pérez Zeledón, Liberia, San Ramón y Heredia, dedicadas a la formación exclusiva

de maestros para primaria, con la Escuela Normal Superior, dedicada a la formación de profesores de segunda enseñanza (profesores de Estado), y con la Universidad de Costa Rica (Facultad de Educación y Centro Universitario de San Ramón) destinadas a la formación de maestros y profesores, así como a ofrecer algunas especialidades en los campos de la orientación y de la administración educativa. En la década de los ochenta se detectó un déficit de 6.000 docentes para el I y II ciclos de la educación general básica, sin considerar al personal en servicio carente de formación adecuada. En el caso de los profesores de III ciclo y de educación diversificada, se estimó un déficit de 7.000 nuevos profesores.

La situación, calificada de emergencia, dio pie para que las universidades públicas (UCR, UNA, UNED) firmaran un convenio con el MEP en 1986, para la formación de educadores (de I y II ciclos) en dos años. Para estos graduados las universidades no exigieron el examen de admisión, ni la aprobación de un núcleo básico de materias y de requisitos que son fundamentales para obtener cualquier título académico. Solo se impuso como requisito el ingreso al Bachillerato en educación media o la conclusión de estudios de la enseñanza diversificada.

El déficit de profesores para el III ciclo y la educación diversificada fue atendido por bachilleres o egresados de enseñanza media, por profesores de I y II ciclos de la OEI-Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, la organización y estructura de la formación docente en Iberoamérica, educación general básica con alguna capacitación en el área específica, o por profesionales que carecían de formación en el campo de la educación.

Una consecuencia obvia de esa situación fueron los resultados de la enseñanza media desde la responsabilidad de instructores que no tenían la formación adecuada para el desempeño del cargo. En 1996, cerca de 32.600 educadores atendían un total de 5.472 instituciones en los niveles de preescolar, educación general básica, educación diversificada y enseñanza especial.

La elaboración y aplicación de nuevos programas de estudio en 1991 y en 1995 hizo necesario un proceso de capacitación masiva organizado por el Ministerio de Educación Pública, que fue ejecutado por asesores específicos tanto nacionales como regionales y por especialistas de las universidades contratados para tales fines. En este plan se capacitaron alrededor de 16.000 educadores de todo el país. El Ministerio de Educación Pública también aplicó la modalidad de capacitación por medio de la prensa escrita. Semanalmente se publicaban en los periódicos nacionales y locales suplementos didácticos profusamente ilustrados y con actividades ampliamente

sugestivas, que reforzaron el desarrollo de los programas de estudio vigentes y las acciones de capacitación impulsadas por el MEP.

En 1989 se crea el Centro Nacional de Didáctica (CENADI), el cual realiza un papel significativo en la coordinación y promoción de la formación y capacitación de los y las docentes por medio de diversos proyectos (Población, Matemática y Educación Ambiental por Radio, Kiosco de Información, Tele primaria y Telesecundaria, Programa de Desarrollo Profesional para Docentes de Enseñanza General Básica, Informática Educativa y Plan Piloto de Capacitación para Profesores Undécimo Año, entre otros). Este esfuerzo resultó importante para cubrir las crecientes necesidades de formación y capacitación de los y las docentes. Fue creado en 1988, mediante el decreto 18752/MEP (Gaceta, 1989), con el objetivo de procurar el desarrollo cualitativo de la educación costarricense.

Entre sus funciones principales están:

- Establecer la coordinación de todos los esfuerzos institucionales dedicados a apoyar la labor docente en el aula, mediante su planificación y organización.
- Favorecer la formación permanente del personal del sistema educativo, de conformidad con los requerimientos cuantitativos y cualitativos, y mediante la utilización de diversos medios, en especial sistemas a distancia y por cogestión. El Centro Nacional de Didáctica tiene como finalidad la formación de los actores del sistema educativo, junto con su desarrollo humano. Eso como parte de la premisa de que actualizarse mejora el pensar, el sentir y el actuar, y se transforma en un acto que se multiplica. De ahí que se considere fundamental involucrar a todos los participantes en los procesos del cambio educativo, en el punto de vista y en las necesidades de formación, capacitación y actualización, ya que el cambio es un proceso y no un acontecimiento y el aula es el escenario donde la innovación se produce con diferente amplitud y extensión con la utilización de nuevos modelos educativos.

La misión de este centro es la de constituirse en la institución gestora de los programas de capacitación y actualización permanentes, de los proyectos de investigación, de las innovaciones educativas y tecnológicas, y de la producción de materiales didácticos a nivel nacional e internacional, por medio de su quehacer cotidiano en el mejoramiento de la educación pública.

Como parte de su misión, el Centro Nacional de Didáctica apoya la labor de los actores del proceso educativo nacional, al brindarle servicios de excelencia permanentes, dirigidos a la capacitación, actualización, investigación, innovación, promoción y difusión oportuna de información, producción y reproducción de materiales didácticos, que estimulen y fortalezcan la creatividad, la autonomía, la criticidad y el desarrollo ético, profesional y social.

Relevantes han sido también las acciones que ha realizado el Programa de Capacitación para Administradores Educativos (PRONCAE), dirigido a directores y directoras de institucionales y a otros funcionarios técnico-docentes del Ministerio de Educación Pública, y las acciones llevadas a cabo por los proyectos SIMED (Apoyo al Sistema Nacional de Mejoramiento de la Calidad de la Educación), con la colaboración de los Países Bajos, la UNESCO y el PROMECE (Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación), con los aportes del Banco Mundial y del Banco Interamericano de Desarrollo.

En esta diversidad de estrategias y de acciones que se realizan para fomentar la formación continua de los docentes en Costa Rica, se puede identificar tres experiencias innovadoras que han tenido impacto en el quehacer profesional del docente y en el mejoramiento de la calidad de la educación, y que convendría compartirse en el ámbito educativo iberoamericano. La auto capacitación y la mutua capacitación en el marco del Proyecto de Apoyo al SIMED con sus “Escuelas Líderes”.

Esta experiencia de capacitación del SIMED incorpora a los docentes y directivos como actores directos de ese proceso a nivel institucional, el cual está centrado en el compromiso personal de los docentes y directivos frente a su propia superación y a la de sus colegas, y centrado también en procesos de auto capacitación, mutuo aprendizaje y perfeccionamiento que generan autonomía en la planificación, programación y evaluación de la capacitación, y promueven la construcción de una cultura organizacional de la capacitación en la propia institución educativa, lo mismo que en la región educativa.

La capacitación en informática educativa está a cargo de la Fundación Omar Dengo, quien es un organismo privado, creado en 1987, cuya finalidad es cerrar la brecha existente entre las escuelas públicas y las privadas en cuanto al acceso a la tecnología educativa. En la actualidad tiene gran cantidad de convenios con el Ministerio de Educación Pública y recibe donaciones tanto de organismos nacionales como internacionales.

Mata S. A. (2007) en su libro: La investigación - acción para la formación continua de educadores educadoras plantea:

La investigación – acción, la cual promueve el mejoramiento profesional mediante un enfoque de colaboración, que busca darle al grupo de profesionales en educación la oportunidad de resolver algunos de los problemas más frecuentes que enfrentan en su práctica. La investigación – acción es una herramienta eficaz para echar a andar experiencias pertinentes y viables, sustentadas en la teoría y en la práctica.

Como punto de partida, el proceso de investigación – acción requiere de una reflexión acerca del significado de la práctica docente en general, y un análisis crítico de la propia. Quien educa no solo se encarga de aplicar técnicas de enseñanza en el salón de clase, sino que su función es mediar el encuentro entre el proyecto político educativo, estructurado como oferta educativa, y sus destinatarios. Se entiende la práctica docente como una praxis social, objetiva e intencional en la que intervienen los significados, las percepciones y las acciones de los agentes implicados en el proceso, los aspectos políticos – institucionales, administrativos y normativos que delimitan la función de cada educador y educadora.

Estos actores son artífices de su práctica, pueden darle un nuevo significado a su propio trabajo que les genere satisfacción laboral y sentimientos de renovación. La persona que educa es un sujeto activo, participativo, consciente de su realidad y de los condicionantes que actúan sobre ella. Mediante la reflexión y la indagación sobre su quehacer, es capaz de introducirse en un proceso auténticamente creativo e innovador en busca del mejoramiento de su desempeño profesional y de la calidad de la educación, creando precisamente innovaciones educativas.

### **Antecedentes de planes de formación permanente**

Como se dio a conocer anteriormente la formación permanente y continua para docentes de manera oficial está a cargo del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica y el Instituto de Desarrollo profesional Ulasdislao Gámez Solano por medio del plan de formación permanente en su última versión (2016-2018) llamado Actualizándonos:

El plan está orientado desde un enfoque socio- constructivista, que brindará los espacios para que el talento humano del MEP tenga acceso a una propuesta de formación permanente innovadora, variada, congruente con las necesidades e intereses de las y de los participantes, que promueva procesos de meta cognición, para ello se implementan estrategias como el intercambio de información, experiencias e ideas; también se genera una participación entre los involucrados, como protagonistas de su conocimiento, mediante las comunidades virtuales.

En respuesta a este enfoque pedagógico se contará con información, materiales novedosos y útiles, que estarán en consonancia con los intereses y con las necesidades de los participantes y, por ende, con los niveles de desarrollo de estos. Las estrategias que se plantean, desde este enfoque pedagógico, estarán orientadas a fortalecer los procesos de transición de la presencialidad a la virtualidad, como uno de los grandes retos que desde PNFP se establece.

Las siguientes son las cinco áreas estratégicas que trabaja el Plan Actualizándonos del Instituto de Formación Uladislao Gámez

### **1. Transformación curricular**

La propuesta está orientada hacia el fortalecimiento curricular, donde se promueva un enfoque pedagógico por habilidades, que va más allá de la simple transmisión del conocimiento. Para su construcción se fomenta el desarrollo de habilidades, pensamiento crítico, creativo, los valores actitudinales y el aprendizaje, como experiencia.

### **2. Equidad e inclusión social digital**

Es la potenciación del desarrollo de capacidades de habilidades y de destrezas que posibilitan las TIC.

### **3. Ciudadanía planetaria con identidad nacional**

La educación, para una nueva ciudadanía, debe contar con personas digitalmente alfabetizadas, y que consideran el pensamiento global con asidero local, lo cual conlleva al auto aprendizaje continuo, que se desliga de la transmisión de contenidos y exige una constante renovación de conocimientos, con objetivos, con metas y con contenidos delimitados y diseñados coherentemente.

#### **4. Educación para el desarrollo sostenible**

Es la relación del ser humano con sus pares, las otras formas de vida y, en general, con el ambiente. Procura armonizar el desarrollo social con el desarrollo económico y considera, además la sostenibilidad de los recursos disponibles.

#### **5. Gestión institucional**

Está orientada al servicio, la eficiencia, la calidad, la transparencia y la planificación, como compromisos superiores con la comunidad educativa nacional.

El plan está dirigido a todos los funcionarios del MEP, sin embargo, para efecto de impactar en el acto educativo se considera como población meta a docentes, técnico-docentes y administrativo-docentes.

Este plan de igual manera está más enfocado a desarrollar competencias y habilidades que se son de utilidad al docente para desarrollar sus lecciones o evaluaciones, pero no para desarrollar competencias requeridas en los programas de las especialidades de Turismo.

#### **Antecedentes de educación técnica en Costa Rica**

En el Plan Nacional de Desarrollo, la educación técnica se define como un subsistema del sistema educativo formal. Abarca todos los aspectos del proceso educativo, que además de una enseñanza general, comprende el estudio de tecnologías y ciencias afines. Este subsistema está a cargo de la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras del Ministerio de Educación Pública (MEP), que tiene el compromiso de asesorar a todos los colegios técnicos del país.

En cuanto al fundamento legal de la Educación Técnica Profesional La Educación Técnica tiene su fundamento jurídico en tres documentos; la Ley Fundamental de Educación N° 2298 del 22 de noviembre de 1957, el Plan Nacional de Desarrollo Educativo de 1970 y la normativa de 1989 de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

La educación técnica en Costa Rica data desde el año 1883, no obstante, no es hasta los años 1950-1960 cuando emerge en el país la inquietud de establecer paralelo a una enseñanza general, un sistema que comprendiera una formación práctica en artes y oficios. En 1992, la “Política Curricular

de Educación Técnica” demanda un replanteamiento de la concepción filosófica de sus planes y programas de estudio. Así, según consta en Acta 55-92, el Consejo Superior de Educación aprueba la propuesta de sus planes de estudio.

El crecimiento de la educación técnica profesional: en el país los colegios técnicos profesionales conforman una oferta educativa importante en Costa Rica, ya que armonizan la formación académica con una formación técnica centrada en competencias innovadoras y en espacios con alto nivel de productividad. Los progresos y cambios obtenidos en esta área durante el periodo 2006-2014 reforzaron las bases y condiciones para la formación profesional de un estudiante con capacidad de incorporarse eficazmente al ámbito laboral y productivo.

En este sentido, según la Memoria Institucional 2006-2014 se establece que: (...) para que un estudiante se gradúe en Educación Técnica debe concluir la secundaria completa de manera que a futuro pueda continuar, si lo desea, con estudios profesionales universitarios: de esta forma, y a diferencia de lo que ocurre en muchos países, el estudiante de un Colegio Técnico Profesional en Costa Rica no tiene que elegir si aspira a un futuro como técnico o como profesional, tiene ambas puertas abiertas y, la mayoría de las veces, transitan por ambas. (Ministerio de Educación Pública (2014, p. 258)

Además, en el 2006 (Acta 57-06) el Consejo Superior de Educación autoriza al MEP la aplicación del Modelo de Educación Basada en Normas de Competencias (EBNC) en la educación técnica y se aprueban los programas de estudio de educación técnica de tecnologías y talleres exploratorios. Dicha transformación originó que los centros educativos comenzaran a ser dotados de infraestructura y equipamiento adecuado. Se comenzó a avanzar en varios programas de capacitación a docentes y estudiantes en proyectos específicos. Además, se crearon nuevos servicios que incluyeran el desarrollo de competencias para el mercado laboral (Inglés conversacional y especializado); se contrataron unos tres mil nuevos docentes y administrativos. Por esta razón, además del financiamiento estimado para los colegios técnicos (Ley 7372), a partir del año 2010 el MEP incorporó recursos adicionales de su presupuesto (Ministerio de Educación Pública, 2014).



Al finalizar el periodo 2010-2014 se abrieron 117 nuevas opciones a disposición de la población estudiantil de todo el territorio nacional que incluyen la modalidad diurna (horario convencional), nocturna (jóvenes y adultos que desean insertarse en una modalidad técnica pero enfrentan limitaciones para hacerlo dentro del horario diurno convencional) y el “Plan dos años” (programa especial para personas que concluyeron la Educación Diversificada y no pudieron asistir a la Educación Superior Universitaria). En los últimos sesenta años en Costa Rica se han instaurado diferentes colegios técnicos profesionales que han beneficiado a la comunidad educativa y aportando el servicio de actividades turísticas con especialidades como la de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales que es parte de esta investigación.

## Capítulo II

### Referente Teórico

En este capítulo se desarrollarán los referentes teóricos, relacionado con esta investigación, que consiste en estrategias de formación y mejoramiento permanente de las competencias de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, para una propuesta de plan formativo. Para ello se van a desarrollar los conceptos de formación permanente, estrategias de formación permanente, competencias, especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales y plan de formación permanente, conceptos básicos para ubicar a los lectores.

## 2.1. Formación permanente

La formación permanente es un subsistema específico de formación, dirigido a perfeccionar a la persona en su tarea profesional con la finalidad de conseguir un mejoramiento profesional y humano que le permita adecuarse a los cambios del entorno. Antúnez, S. y Imbernón, F. (2009) hacen referencia sobre esta definición agregando que:

La formación permanente se configura como un sistema específico y dirigido al perfeccionamiento del profesorado en su tarea docente, con el fin de que asuma un mejoramiento persona y humano que le permita adecuarse a los cambios específicos y sociales del entorno. La formación permanente del profesorado implica, por lo tanto, la actualización científica, psicopedagogía y cultural, complementaria a la vez profundizadora de la formación inicial. (p.5)

La formación permanente es un proceso que mejora los conocimientos, las estrategias y las actitudes de los docentes. Su fin es la mejora del aprendizaje de los estudiantes mediante el progreso del profesorado. Tamayo y Peñaloza (2006) indican:

... que la tarea docente en el aula no solo involucra destrezas y dominio del trabajo en el grupo, implica, además, el dominio de competencias profesionales que incluyen no solo el saber epistemológico, además la identificación con un espacio curricular y el incentivar el aprendizaje de quienes se están formando. " (p.26)

Como lo indica el autor anterior, la formación permanente no solo implica que el docente esté actualizado, sino también implica la parte curricular y la motivación que el docente le dé a sus estudiante, con más razón los profesores de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales quienes deben estar constantemente actualizándose y a la punta de todo lo que aparezca

en el campo de la especialidad de Turismo, porque este sector es muy exigente, ya que se trabaja con turistas nacionales y extranjeros, ambos grupos son muy exigentes.

También en el sexto informe del Estado de la Nación (2017) se hace énfasis que, en ediciones anteriores a este alcance, se ha insistido en la importancia de que el Ministerio de Educación Pública cuente con una política de desarrollo profesional de largo plazo y señala:

“Este es un elemento clave para garantizar la actualización permanente del personal y lograr una aplicación exitosa de los programas de estudio aprobados en los últimos años, cuyo rasgo común ha sido la promoción de habilidades clave en los estudiantes (como resolución de problemas, pensamiento crítico, comprensión lectora y la indagación científica) y cambios en los ambientes de aprendizaje en el aula.” (p.206)

Como lo indica el Estado de la Nación, el Ministerio de Educación Pública debe actualizar a los docentes de todas las especialidades en donde los programas hayan sido aprobados en los últimos años, en el caso de la especialidad en Turismo y Eventos Especiales su última modificación se realizó en el programa de duodécimo año, en el 2011 y la capacitación del MEP en el sector público ha sido poca, por no decir nula.

Posteriormente, en diciembre de 2016 el Consejo Superior de Educación (CSE) aprobó el Plan Nacional de Formación Permanente denominado actualizándonos, para ser desarrollado por el Instituto de Desarrollo Profesional (IDP) en el periodo 2016-2018. Su población meta son los docentes, técnico-docentes y administrativo-docentes, para un total de 66.345 funcionarios. El objetivo general es fortalecer los procesos de formación permanente mediante una oferta integrada y pertinente que atienda las necesidades y demandas del sistema, incorporando la tecnología educativa, fortaleciendo los ambientes de aprendizaje para mejorar los procesos formativos y promoviendo una ciudadanía en los centros educativos de calidad (MEP, 2016).

La definición de esta área es un avance significativo e implica un reto de articulación hacia adelante entre el Instituto de Desarrollo Profesional y la Dirección Curricular del Ministerio de Educación Pública. Aunque el enfoque del plan es un primer paso en la ruta de avanzar hacia una capacitación de los docentes en servicio centrada en la promoción de habilidades y herramientas teórico-prácticas vinculadas con los temas de fondo propuestos en los nuevos programas de estudios, como la cognición o la lectoescritura emergente, todavía tiene vacíos y retos importantes de atender.

Dicho plan de formación se ha quedado en el papel, debido a la situación socioeconómica del país, y a los tres meses de huelga, este programa de capacitación está prácticamente en estos momentos está paralizado porque no hay permisos para salir a capacitaciones para este año. Es decir, existe una propuesta de trabajo, que no se ha concretado y el Ministerio de Educación Pública realiza cambios en los programas pero no capacita adecuadamente a los profesionales y no logra fortalecer los procesos de formación permanente mediante una oferta integrada y pertinente que atienda las necesidades y demandas del sistema, incorporando la tecnología educativa, fortaleciendo los ambientes de aprendizaje para mejorar los procesos formativos y promoviendo una ciudadanía en los centros educativos de calidad

La formación permanente de los docentes es un componente importante para lograr una educación de calidad; por ende, muchos países han puesto políticas para mejorar las condiciones de trabajo y de vida de los docentes. Antúñez e Imbernón (2009) afirman que: (...) las políticas de vida y las políticas de formación no deben desvincularse ya que unas y otras se condicionan" (p.6).

Se considera la necesidad de formación permanente como una serie de requerimientos y aspiraciones del personal docente tanto para la mejora de los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Para lograr una formación constante se necesita tener una estrategia de formación permanente, es decir un plan de acción para llevar a cabo los objetivos planteados. A continuación, se desarrollará este concepto.

## 2.2. Estrategias de formación permanente y continua.

Antes de desarrollar el concepto de estrategias de formación permanente y continua, primero es necesario explicar el concepto de estrategia, para luego entrelazarlo con nuestro trabajo de investigación.

### 2.2.1. Estrategias

A continuación, se esclarecerá el concepto de estrategia, la cual consiste en un plan para dirigir un asunto; esta se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación. Una estrategia también comprende una serie de tácticas que son medidas más concretas para conseguir uno o varios objetivos.

La estrategia también es definida como un conjunto organizado de actividades y acciones mediante las cuales se va a intervenir un determinado ámbito (por lo general es el curricular-pedagógico) del establecimiento educacional con vistas a alcanzar los objetivos propuestos en el proyecto. Es la definición global de qué hacer para alcanzar objetivos y cómo hacerlo. En este sentido, la estrategia busca ser un modelo de decisiones coherente, unificador e integrador, define: metas, líneas de acción y prioridades; intentan desarrollar aptitudes para realizar en mejor forma la tarea educativa, considerando el medio externo, así como los puntos fuertes y débiles de la escuela. (Castro, R.F y Castro, R. J. p.16).

Es conveniente una vez analizada la estrategia que se desea desarrollar, llevarlas a cabo por medio de líneas de acción. Castro, R.F y Castro, R. J. (2013) también afirman:

La estrategia tiene un carácter multidimensional, por cuanto el cambio que se desea lograr depende de varios factores, los cuales deben ser enfrentados a través de las líneas de acción. Esta puede combinar acciones orientadas a acciones con los alumnos, formación o preparación de los docentes para llevar adelante el proyecto, relación con la comunidad y entorno social, adquisición de recursos, modificación de asuntos organizativos, entre otros. (p.17)

Como lo indica el concepto de estrategia, esta puede ser dirigida a los estudiantes o a los docentes, en nuestro caso las estrategias van a ser de formación permanente dirigida a los docentes para que las apliquen en sus lecciones.

#### 2.2.2. Estrategias de formación permanente y continua.

Se puede considerar que las estrategias de formación permanente son todos aquellos recursos o acciones dirigidos al personal docente para fortalecer sus competencias, con el propósito de mejorar su desempeño profesional y promover valores en el estudiantado. Castro J. (2014) hace referencia a que:

“... la ejecución de estrategias de formación dirigida a docentes es importante porque permite la autoevaluación de la propia práctica profesional; también provee de nuevos conocimientos para enfrentar los cambios tecnológicos y sociales producto del acelerado

proceso de globalización; además, crea espacios de interacción entre compañeros y compañeras para la retroalimentación y el compartir de experiencias.

Como lo indica el autor anterior, las estrategias de formación permanente son importantes porque permiten a los profesionales autoevaluarse, para ver si están haciendo el trabajo de la forma correcta o no, a la vez, le pueden realizar cambios de acuerdo con las necesidades de la población estudiantil. En cuanto a las competencias de esas actividades, de igual manera Castro J. (2014) citando a la UNESCO (s.f.) indica que los programas que las sustentan deben ir encaminados a desarrollar las siguientes competencias docentes:

- El uso y aprovechamiento de los recursos de información.
- La capacidad crítica de fomentar la igualdad de oportunidades y el desarrollo de relaciones más justas.
- El trabajo en equipo, tanto con otros docentes, como con otros profesionales en función de la coherencia y continuidad de las acciones educativas.
- La capacidad de innovar y mejorar su práctica, a través de la reflexión y la investigación.

Las estrategias son necesarias para la formación y mejoramiento docente de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales para desarrollar la consecución de objetivos y metas y poder además resolver las deficiencias que pueda tener los docentes en las competencias requeridas para dicha especialidad.

### 2.2.3. Tipos de estrategias de formación permanente

Existen varios tipos de formación permanente, expuesta por varios autores, las cuales se desarrollarán a continuación con el fin de que los lectores tengan un conocimiento más amplio sobre el tema.

#### 2.2.3.1. El enfoque técnico-científico o académico

Según Díaz B. C. (1999), la formación permanente del maestro tiene un origen positivista que considera que cualquier producto de la investigación científica será considerado válido y eficaz para aplicarlo a la praxis docente. Según este enfoque, teorías demostradas como válidas resultarían

eficaces en la práctica. La formación se reduce a ser una mera cuestión técnica en la que se elimina la dimensión moral, así la formación se reduce a entrenamiento o adoctrinamiento.

En este enfoque, la innovación se concibe como un proceso relativamente mecánico y lineal: se cree que una vez entendido el cambio o utilizando unas técnicas demostrables como buenas, se mejorará el proceso de enseñanza. Se piensa que la educación puede mejorar si se le proporcionan mejores herramientas, recursos y medios.

En este sentido, la formación del educador para el cambio sigue un "modelo academicista", donde los profesores reciben información actualizada sobre contenidos y métodos. El contenido de la formación se centra fundamentalmente en los cómo, en los procedimientos a través de los cuales se realizará el cambio. La cualificación profesional de los docentes no resulta de una dedicación primordial a los valores y objetivos de la educación, sino más bien a la adquisición de la destreza técnica necesaria para aplicar las teorías y los principios científicos a las situaciones educativas. (p.284).

#### *2.2.3.2. Enfoque crítico de formación.*

Este enfoque se basa en una teoría social crítica que surge de los problemas de la vida cotidiana y se construye con la mira siempre puesta en cómo solucionarlos. Tiene como objetivo eliminar las condiciones alienantes y dirigirse hacia la autonomía racional y la libertad. Busca la transformación de la práctica educativa desde la reflexión. Este enfoque no separa la teoría de la práctica, antes bien, considera que la investigación educativa debe generar teorías desde la práctica educativa. La investigación crítica es uno de los compromisos más decididos para superar el binomio teoría-práctica. Supone una reflexión crítica para elaborar teorías desde la práctica, dirigidas a transformar la realidad.

En el enfoque crítico se reconoce que la innovación puede cumplir funciones sociopolíticas que trasciende las propias prácticas sociales educativas que intenta promover. Este enfoque tiene un carácter emancipatorio.

En esta perspectiva, los profesores adquieren un mayor protagonismo, porque se convierten en investigadores de su propia práctica, profesionales reflexivos de la enseñanza, capaces de analizar críticamente y encaminados a la "transformación de las prácticas educativas, de los entendimientos educativos y de los valores educativos de las personas que intervienen en el proceso, así como de



las estructuras sociales e institucionales que definen el marco de actuación de dichas personas". (Carr y Kemmis, 1988: 168) Citado por Pérez-Archundia, E y Gutiérrez-Méndez, D. (2016)

La formación permanente tiende hacia el autodesarrollo profesional autónomo mediante un sistemático autoanálisis, al estudio de su propia labor y la de los otros profesores y a la comprobación de ideas mediante procedimientos de investigación en el aula.

Se requiere de los maestros participación activa y colaborativa para definir las teorías presentes en sus propias prácticas, así como desarrollar teorías mediante la acción y reflexión permanentes.

Díaz, B.C. (1999, p. 288) indica que, frente a ello, desde un enfoque crítico, se propone una estrategia que considere de formación debe contener los siguientes criterios:

- “a) contextualizado, es una formación centrada en la escuela que surge de las necesidades de la escuela por cambiar o mejorar sus prácticas educativas a la luz del proyecto educativo institucional;
- b) integral, procura que los docentes dispongan de una metodología que les permita alcanzar una visión global de la realidad y de la práctica educativa reflexionando sobre ellas de manera crítica y transformadora;
- c) socializado, es una tarea grupal -no de los docentes considerados individualmente- en la que todos tienen la posibilidad de decidir y asumir responsabilidades;
- d) sistemático, la formación es planificada y cumple con los pasos y etapas correspondientes;
- e) permanente, en cuanto es una actividad permanente inserta dentro de la misma práctica docente;
- f) participativo, prevé la participación y compromiso de los maestros por mejorar su práctica educativa, se genera una comunidad reflexiva de maestros;
- g) formativo, apunta al análisis de los propios conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes; busca que el maestro aprenda a ser;

h) Activo, el profesor se convierte en investigador de su propia práctica”.

Como lo establece la cita anterior, se necesitan estrategias que el docente pueda investigar, ser creativo, fomentar la participación, las cuales deben ser planificadas según el área a aplicar con el fin de formar docente.

#### 2.2.3.3. Estrategia de formación permanente según la demanda.

Según Leibowicz, (2000) plantea no solo como un desafío, sino una exigencia a los formadores y sus instituciones: concertar y trabajar mancomunadamente con el sector productivo, reformar desde sus raíces el concepto de formación y satisfacer la demanda de manera de responder más efectiva y oportunamente, en calidad y cantidad a los requerimientos de los distintos sectores y actores sociales.

En otras palabras, la necesidad de una permanente adecuación y adaptación a los procesos de innovación tecnológica y organizacional por parte de las empresas y los trabajadores, exige una respuesta a nivel formativo.

Se trata de una formación que proporcione no solo los instrumentos para ingresar en el mercado de trabajo, sino también las capacidades para transitar todos los pasajes que sean necesarios entre diferentes empleos y exigencias laborales. Además, el sector productivo y los trabajadores que gozan de una cierta estabilidad requieren mantenerse al compás de los cambios para sobrevivir competitivamente, por lo tanto, necesitan actualizar en forma permanente sus competencias.

En este escenario, la formación continua constituye la vía apropiada para alcanzar los perfiles profesionales requeridos y adecuarse a los estándares de competencia siguiendo la evolución del mercado de trabajo.

Es conveniente tener presente que la demanda de este tipo de formación no llega solo de quienes se mueven en el mercado de trabajo formal sino, también, de quienes pilotan en el mercado informal entre diversos intentos de tener un empleo por cuenta propia. Se demanda, entonces, una formación que contribuya además al desarrollo de capacidades que permitan el desempeño de actividades más rentables y de mayor calidad en vistas de desenvolver en forma autónoma la iniciativa empresarial.

Los sistemas de formación han dedicado un importante esfuerzo a la identificación de medidas y mecanismos que les permitan diseñar e implementar una respuesta global, en términos de oferta de formación, que refleje el abanico de demandas.

La satisfacción del amplio espectro de necesidades, que nacen continuamente en los sectores formales e informales de la actividad productiva con diferentes niveles de desarrollo tecnológico es el resultado de un trabajo colectivo caracterizado por una estrecha cooperación entre los interlocutores sociales y por estructuras y modalidades de gestión flexible para responder a las demandas sectoriales

En primer lugar, es un hecho que la planificación de la formación ha dejado de ser un asunto exclusivo de las instituciones especializadas y que ha pasado a formar parte de un debate multisectorial entre gobiernos, organizaciones de empleadores y de trabajadores y demás actores sociales. En otras palabras, es probable que las demandas no sean satisfechas, ni que las reformas educativas y formativas sean eficaces si no se sustentan en un rediseño que permita integrar la planificación de la formación en políticas y estrategias multisectoriales.

En segundo lugar, urge por lo tanto construir un puente que permita disminuir y superar la brecha entre formación y mundo productivo. La construcción de ese puente no es función exclusiva de las instituciones de formación, sino de todos los actores sociales y organizaciones interesadas en establecer vínculos para maximizar los recursos disponibles y lograr una oferta formativa basada en la demanda.

#### *2.2.3.4. Estrategia de formación permanente de servicios formativos flexible o abierto-modularizados*

Según Leibowicz (2000), precisamente por su esencia flexible, este enfoque ofrece, por una parte, respuesta a todas aquellas personas que necesitan y desean formarse, actualizarse o cambiar de profesión y que con las modalidades tradicionales de formación no logran alcanzar sus objetivos.

En forma simultánea, el enfoque flexible busca dar respuesta a los requerimientos de una sociedad en constante evolución, a través de la utilización de diferentes caminos de entrega de la formación por parte de las instituciones que prestan el servicio. En esta línea, la formación flexible compatibiliza las necesidades e intereses de las personas con opciones estratégicas de formación

para alcanzar las competencias que las personas necesitan para insertarse en el mercado de trabajo o para mejorar la calidad de su desempeño laboral.

La compatibilización posibilita la superación de las barreras de tiempo y espacio típicas de la formación convencional. El valor de estas características reside en que se producen cambios cualitativos importantes en relación con la formación convencional. Entre ellos, destacan el cambio radical en los papeles del docente y del “participante o cliente”. En el marco de la flexibilidad para realizar la formación, el participante asume un papel protagónico en su propio aprendizaje, decidiendo y acordando con el docente las fechas de iniciación y finalización, negociando el tipo de apoyo, el plan de trabajo, los lugares y el ritmo para llevar adelante el estudio, así como la evaluación de su aprendizaje. Esto lo ubica en el punto focal del diseño de las estrategias de entrega de la formación.

La flexibilización, en términos de “formación cortada a medida”, es factible gracias a la utilización de una organización modular de la programación, pues ésta aparece como la manera más apropiada de permitir distintas combinaciones y variaciones en los procesos formativos focalizados en competencias, asegurando que éstos tengan lugar en una perspectiva integral de formación.

Es difícil lograr flexibilidad sin «modularización» así como tampoco tiene sentido una organización modular si no se aplica con flexibilidad. Ambos elementos de la relación integrados posibilitan la formulación de una oferta o respuesta oportuna, veloz, que llega a tiempo para atender las necesidades de formación que plantea la demanda.

Con sus características y complementariedad, el “dúo” formación flexible «modularización» constituye una puerta de entrada al proceso sin fin, constante o con intervalos, pero permanente, del aprendizaje continuo. Este dúo encuentra en las tecnologías de la información y comunicación un vehículo apropiado para su aplicación. Sin duda, la revolución en las tecnologías de la información y comunicación está creando nuevas formas interactivas de formación, las cuales pueden llegar a ser sistemas de formación permanente que permiten, prácticamente a cualquier persona, aprender cualquier cosa desde cualquier lugar, en cualquier momento, y es precisamente esto lo que la demanda solicita. Las experiencias de combinar formación flexible, tecnologías de información y comunicación asociadas a modalidades de formación a distancia, que se están llevando a cabo en distintos países europeos a nivel universitario, en la formación profesional, en el sector productivo,

en la administración pública, en los servicios de consultoría y capacitación para las pequeñas y micro empresas dan cuenta de la utilización de la integración de estos enfoques.

#### *2.2.3.5. Uso de Tecnologías de la información y la comunicación*

Leibowicz, J. (2000), indica que muchas son las razones para creer que estos medios modernos han producido una revolución en la formación tan importante y fuerte como la que trajo aparejada la introducción del microchip en la industria. La realidad es que todo el proceso de formación puede modificarse usando estas tecnologías, las cuales ofrecen una serie de ventajas desde los puntos de vista pedagógico, económico y organizativo.

Si bien las tecnologías de la información y comunicación no son una panacea, su contribución y su potencialidad como herramienta educativa y de formación continua ha sido ampliamente comprobada. En la actualidad, los sectores productivos y sociales reclaman una flexibilización de la estructura interna de los procesos de aprendizaje y de compatibilización de tiempos y espacios. Dar respuesta a este reclamo, era difícil hasta hace pocos años. Con las condiciones que se disponían en la formación resultaba muy complejo y poco efectivo flexibilizar los programas para responder a las necesidades individuales, institucionales, del mercado de trabajo y por ende a las cambiantes condiciones económicas y sociales.

El aporte y la incorporación de las tecnologías a la formación han factibilizado que los conceptos de flexibilidad e interactividad<sup>8</sup> formen parte integral de procesos efectivos de formación continua, con particular énfasis en la modalidad de formación a distancia. Por una parte, las TIC introducen flexibilidad e interactividad porque hacen posible la compatibilización de tiempos y espacio mediante un uso individual (en diferente lugar y diferente tiempo: aprendizaje asincrónico) o colectivo (en diferente lugar y al mismo tiempo: aprendizaje sincrónico) de la información emitida y contenida en diversos vehículos y productos tecnológicos.

Por otra parte, los TIC introducen flexibilidad e interactividad porque, a la distancia, los participantes de un programa pueden mantener contacto de forma continua con tutores y otros participantes y recibir apoyo en el período de estudio. Diálogo, intercambio de información, aclaración de dudas y puntos de vista conlleva la construcción individual y colectiva del

conocimiento ya que las TIC utilizadas, en forma combinada, facilitan llevar adelante procesos de aprendizaje colaborativos entre personas situadas en geografías diferentes.

En otras palabras, las TIC contribuyen a lograr el principal objetivo que es el de la creación del espacio virtual. Los espacios virtuales son lugares de reunión electrónicos donde los compañeros naturales (participantes, tutores) se reúnen mediatizados por compañeros telemáticos (computadores + telecomunicaciones). Es en estos espacios virtuales donde se logra conseguir las condiciones de interactividad típicas de una clase presencial, sin los costos e inconvenientes que puede acarrear un encuentro físico. Con todo su potencial, las TIC por sí mismas no generan aprendizaje.

Los TIC imponen nuevas formas de comunicación y de relación, los escalones de las jerarquías tradicionales entre docente y alumnos tienden a disminuirse y la comunicación entre ellos, al igual que en las redes empresariales, tiende a «horizontalizarse», todos son actores de los procesos formativos pero ubicados en distintos papeles. El primero deja de ser trasmisor de conocimientos para asumir un papel orientador y de apoyo, los alumnos dejan de ser receptores para asumir un papel protagónico, toman decisiones, son autónomos y controlan sus procesos de aprendizaje. Todos utilizan las TIC para emitir un mensaje digital que mantiene viva la relación entre los actores. Este mensaje puede tener diversas características de acuerdo con el propósito de la comunicación (contenidos de formación, informaciones complementarias a estos contenidos, acceso a base de datos, solicitud de apoyo, informes evaluativos, asesoramiento, entre otros).

Focalizándonos en la formación, tres son los grupos de tecnologías que más han aportado para la obtención de mayores grados de flexibilidad e interactividad: las telecomunicaciones, los computadores y el video interactivo. Cada una de estas tecnologías puede ser utilizada separada o conjuntamente.

#### *2.2.3.6. Estrategia de formación permanente investigación acción.*

Otra estrategia de formación permanente y continua propuesta también por Leibowicz (2000) y por Mata, S. A. (2007), estas autoras explican que la estrategia de formación permanente basada en investigación-acción, debe pasar por el siguiente proceso: - reflexionar, teniendo siempre presente el objetivo propuesto; -planificar, tomando en cuenta los recursos con que se cuenta; -realizar la

acción prevista; -brindar seguimiento y evaluación a lo planificado y -compartir lo aprendido en la experiencia.

Para obtener una idea más clara de este concepto Díaz, B. C. (1999, p. 290) explica la definición de estrategia

a basada en la investigación acción de la siguiente manera:

- La formación por medio de la investigación-acción permite que el docente problematice su propia práctica y trate de mejorarla mediante un proceso de reflexión en la acción. Está dirigida al cambio de actitudes, la mejora y la transformación de determinados aspectos, situaciones y contextos, tanto a nivel personal como social. A través de ella, los maestros se convierten en investigadores de su propia práctica, profesionales autónomos y reflexivos.
- Para llevar a cabo esta estrategia de formación es necesario considerar las siguientes condiciones:
  - a) Apoyo institucional: para que la escuela pueda mantener un proyecto de investigación-acción es necesario que la institución le otorgue prioridad y la aprobación o estímulo por parte de la Dirección;
  - b) Comunicación: es importante que todos los profesores sean informados del compromiso que conlleva asumir un proyecto y del apoyo con que cuentan;
  - c) Tiempo: un proyecto que use la investigación-acción debe considerar el tiempo necesario para la planificación-acción-reflexión. Ello supone prever horas de dedicación a los talleres de planificación y a los espacios de reflexión;
  - d) Manejo de técnicas cualitativas de investigación: el educador debe conocer la metodología de la investigación-acción, y especialmente las diferentes técnicas cualitativas de recolección de datos.

Mata, S. A. (2007, p. 24) hace a continuación una excelente definición de estrategia investigación-acción.

- La investigación – acción es una estrategia que permite la integración de tres elementos sustantivos: la institución educativa es la unidad base del sistema desde donde, se estimula el cambio para el mejoramiento educativo y mediante la acción del propio profesorado en busca de su desarrollo profesional, puesto que su espacio de intervención es el propio ambiente escolar, esto busca promover soluciones innovadoras a las necesidades de la comunidad educativa, y es desarrollada por las mismas personas que integran esa comunidad y son sus necesidades las que encuentran soluciones diferentes.

- El planteamiento de la investigación – acción como modo alternativo de formación continua para educadores y educadoras se basa sobre todo en la posibilidad que esta estrategia ofrece, de promover la construcción de aprendizajes propios acordes con la necesidad sentida por cada profesional en educación, quien a su vez sabe con mayor certeza qué condiciones de su práctica deben ser mejoradas. Tomar en las propias manos las riendas de los procesos de aprendizaje a los que la persona se somete, incide sin duda en el fortalecimiento de la auto afirmación profesional, ingrediente básico para el desarrollo profesional.
- La investigación – acción perfecciona la práctica mediante el desarrollo de las capacidades de discriminación y de juicio del profesional en situaciones concretas, complejas y humanas. Unifica la investigación, el perfeccionamiento de la práctica y el desarrollo de las personas en su ejercicio profesional. Con respecto a este desarrollo, la investigación – acción informa el juicio profesional y, por tanto, desarrolla la prudencia práctica, es decir, la capacidad de discernir el curso correcto de acción al enfrentarse a situaciones concretas, complejas y problemáticas.
- La investigación – acción promueve la construcción de aprendizajes de mayor significado para la persona, con mayor correspondencia a las necesidades del ambiente educativo y con mayor pertinencia, los cuales, precisamente por su naturaleza, serán mejor integrados en las prácticas cotidianas. Todo educador debería tener la oportunidad de vivir experiencias de formación continua como esta, con el fin de afianzar la confianza en sí mismo, e incrementar el optimismo en su capacidad para propiciar el mejoramiento de la calidad educativa al poderla transformar, mediante su acción consciente, sistemática y convencida.

Para este proyecto se pretende hacer una combinación de las estrategias basada en la demanda, flexible, uso de tecnologías anteriormente expuestas con un mayor contenido de la estrategia de investigación acción ya que el plan formativo que se quiere desarrollar para los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales se quiere que sea basado en la demanda actual del mercado en el que se desenvuelve esta especialidad, de manera flexible por el tiempo que poseen los docentes para poder capacitarse utilizando diferentes tecnologías para llegar a cada uno de ellos y además que logren una reflexión y desplegar la investigación sobre las competencias que realmente necesiten mejorar y así desarrollar un mejor manejo de los contenidos de dicha especialidad.



### 2.3. Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales

La especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales nace en el año 1991 y pertenece a la modalidad comercial y servicios que oferta el Ministerio de Educación pública en colegios técnicos del país, cuya finalidad es que los egresados de esta modalidad es que se inserten en el sector productivo del país.

En cuanto a la característica de las especialidades de la modalidad comercial y servicios. López (2001) indica:

La principal característica de las especialidades que conforman la Modalidad Comercial y de Servicios es la de desarrollar habilidades y destrezas que sirvan de apoyo a una eficaz gestión empresarial, de igual forma la modalidad desarrolla en el estudiante la posibilidad de ser un empresario independiente o bien un excelente apoyo tanto para la Administración Pública como para la Privada. Los jóvenes que se forman en esta modalidad adquieren conocimientos y desarrollan habilidades, destrezas y actitudes que les permite desempeñarse en el campo laboral, en las diversas funciones propias de la especialidad. (p.74)

La especialidad de turismo forma parte de la oferta educativa de Educación Técnica y se encuentra influenciada por un constante y acelerado desarrollo tecnológico, que ha hecho evolucionar de manera increíble los conocimientos por impartir. Esto obliga a un replanteamiento periódico de los contenidos programáticos, en procura de que los egresados de las especialidades fundamentadas en Turismo y sus áreas, afronten el reto de vida laboral con elementos actualizados y acordes a la realidad, tanto tecnológica como política para responder a los nuevos modelos de globalización económica, el desarrollo sostenible, la búsqueda continua de la calidad, las alianzas tecnológicas, el uso de la informática, el manejo de otro idioma y la competitividad, entre otros.

Costa Rica se encuentra inmersa en un mundo de constantes cambios, debe preparar a su población para afrontar la nueva sociedad que día a día se construye, el nuevo individuo deberá poseer una actitud abierta hacia el cambio, la investigación y respeto de las ciencias naturales y sociales. Debe estar preparado para evolucionar con la tecnología, actualizando constantemente sus conocimientos,

asumir un compromiso con el planeta y ser partícipe activo de un proceso de desarrollo sostenible. Todo lo anterior, le permitirá contar con una sociedad competitiva en el siglo XXI.

Para responder a estos nuevos modelos de desarrollo, se presenta para las nuevas estructuras curriculares y nuevos programas de estudio, especialidad en las que se incluyen sub áreas formadas por unidades didácticas integradas y organizadas en forma lineal, lo cual da origen a una graduación secuencial del aprendizaje, de modo que una unidad prepara para la siguiente y faculta a los alumnos a tener acceso a aprendizajes permanentes, recreando o reconstruyendo el conocimiento a que se marca los desafíos actuales.

De acuerdo con los lineamientos de la Política Educativa hacia el Siglo XXI, los programas de turismo constituyen un eje de desarrollo social, económico y personal, aportando un valor agregado para la vida en igualdad de oportunidades y acceso, sin distingo de género.

La especialidad de turismo prepara técnicos en el nivel medio capaces de conducir, instruir, dirigir y proyectar tareas de carácter técnico con la finalidad de laborar en las diferentes ramas del turismo. Programa de la especialidad de Turismo en Hotelería y eventos especiales (2009, p. 16). El Departamento de Especialidades Técnicas y la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras del Ministerio de Educación Pública (2018) indica que: Los Técnicos Medios en Hotelería y Eventos Especiales se encargan de organizar eventos especiales corporativos y sociales. Poseen conocimientos en técnicas de servicio de restaurantes, atención de todo tipo de eventos organizacionales dentro de un hotel, así como la especialización en preparación de bebidas.

#### 2.4. Competencias de docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales

El término competencia se ha utilizado en el ámbito laboral para referirse a las habilidades para realizar actividades profesionales en el lugar de trabajo; es decir, se asocia la capacidad, habilidad y destreza en la ejecución de una acción.

Guzmán, I.I., Marín, U.R. Zesati, P.G.I. y Breach, V. R.M. citando a Guzmán y Marín (2011) Describen el concepto de competencias e indican que "... las competencias docentes adquieren una

connotación que tiene que ver con características específicas de los desempeños docentes asociados, sí, a las funciones y responsabilidades propias del quehacer cotidiano (lo genérico), pero sobre todo articuladas estrechamente a una práctica docente concreta. Esto significa que a un estilo y una posición de práctica docente en particular les corresponden desempeños múltiples y específicos, que en términos pedagógicos designamos como competencias docentes”.

Argudín, Y. (2015) afirma que la competencia resulta de las nuevas teorías de cognición y básicamente significa saberes de ejecución. Puesto que todo conocer se traduce en un saber, entonces es posible decir que son recíprocos competencia y saber; saber pensar, saber desempeñar, saber interpretar, saber actuar en diferentes escenarios desde sí y para los demás.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), coinciden en la necesidad de articular el sistema educativo, con la finalidad de lograr reconocimiento de competencias, la certificación y la articulación en los diferentes niveles educativos, para alcanzar la formación integral y aprendizaje permanente.

En relación con el presente estudio interesan los requerimientos relacionados con: conocimientos (saber conocer), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber-ser), necesarios para que el personal docente, logre un mejor desempeño

Según el programa de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales Ministerio de Educación Pública un docente que imparta esta materia debe contar con las competencias, habilidades, destrezas y conocimientos desarrollan a continuación, cabe destacar que las competencias que se describen son las que a mi criterio y observación en la práctica como profesional presentan mayor debilidad dentro del programa:

Garnish: Este es el arte de decorar o embellecer alimentos y bebidas, utilizando elementos comestibles; desde la más sencilla presentación hasta complejas decoraciones llenas de belleza, color y fantasía. Es aquí donde la imaginación da rienda suelta a toda la creatividad de la mente, con un detalle muy particular: el condicionar a nuestra cabeza a que todo podemos hacer, caso contrario nos limitamos pensando que se necesita habilidad. En las celebraciones de antaño que eran de opulencia y riqueza, la historia nos traslada al lejano Oriente, los ancestros chinos y japoneses utilizaron estas técnicas decorativas para enriquecer los platos.

En el Programa de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de la Modalidad Comercial y Servicios y de Educación basada en normas de competencia del nivel de undécimo año define la unidad de «garnish» como las habilidades en la elaboración de decoraciones en frutas y verduras, para la decoración de mesas buffet. (2009, p. 116) y además describe las competencias que debe poseer un docente de especialidad para abarcar el tema de «garnish» y son las siguientes:

- Cita los pasos y los cuidados para la elaboración de decoraciones con frutas y verduras.
- Describe los pasos y los cuidados para la elaboración de decoraciones con frutas y verduras.
- Demuestra habilidades en la decoración con frutas y verduras.
- Enumera los diferentes cuchillos y puntas utilizadas en decoraciones con frutas y verduras.
- Reconoce los pasos y los cuidados para la elaboración de decoraciones con frutas y verduras.
- Enuncia montajes y decoraciones.
- Expresa normas técnicas en el montaje de decoraciones con frutas y verduras.
- Ilustra técnicas básicas del montaje de decoraciones con frutas y verduras
- Niveles de decoración: Naturalidad, Sensación de abundancia, Relieve, Formas y colores Frescura y Revisión final

Barismo:

Ramos, P. M.E. (2015) explica la definición de «barismo» de la siguiente manera:

Se refiere a la manera en cómo se preparan deliciosas bebidas a base de café espresso (con una máquina espresso, la cual genera una presión suficiente como para extraer una infusión al pasar por el café, tostado y molido). Se describe como el oficio que consiste en preparar y presentar bebidas elaboradas con café por expertos que deben conocer el proceso completo por el que pasa el grano para llegar a los consumidores: desde el desarrollo de los cultivos hasta la forma en la que se lleva una taza de capuccino o espresso a la mesa.

El «barismo» se refiere al arte de preparar bebidas a base de café y del amplio conocimiento en cuanto al café. Según el programa de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de la Modalidad Comercial y Servicios y de Educación basada

en normas de competencia del nivel de undécimo año, define las competencias de la siguiente manera: Enuncia las diferencias entre los cafés espressos, los cappuccino y los lattes. (Au Lait, Latte Saborizado, americano, regular, cortado, irlandés, moka.), explica los cuidados necesarios para elaborar los diferentes tipos de cafés, practica preparaciones de cafés calientes, elaboración y preparación de té, define las diferentes preparaciones de cafés fríos, describe las técnicas de decoraciones en cafés fríos y efectúa preparaciones de cafés fríos.

Además, se debe trabajar en este tema con vinos y licores (coctelería) donde las competencias que debe adquirir el docente son las siguientes: expresar las características de los tipos de licores y su clasificación, desarrollar prácticas de mezclas de bebidas étlicas y no étlicas, relatar las generalidades del vino, las clasificaciones y los tipos, informar de los procedimientos de elaboración de vinos y las nociones de su cata, demuestra procedimientos de servicios de vino, así como su almacenaje.

### **Cocina:**

Luego en la subárea de Cocina básica, en el programa de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales basada en normas de competencia del nivel de duodécimo, se demuestran técnicas, instrumentos y conocimientos básicos que se debe alcanzar en la cocina de un restaurante u hotel y son los siguientes:

Mencionar la clasificación, la composición, los procedimientos, descripción y cuidados al elaborar las ensaladas, las entradas y los cocteles, tales como: americana, tropical, rusa, «waldorf», «nicoise», yogurt, César, del chef. Nombrar las generalidades y desarrollar prácticas de elaboración de los emparedados de jamón, queso, atún, huevo, mano de piedra ahumada y frijoles, pollo, club, cubano, media luna, texano y los canapés y los aperitivos. Preparación de «dips»: pejibaye, zanahoria y remolacha, tocineta, paté, jamón serrano, chile dulce y atún.

Además, debe citar las reglas y características en la confección de menús, describir los elementos que conforman una receta estándar, relatar las especificaciones, los equipos y los utensilios utilizados en la preparación de reposterías y pastelerías, diferenciar las recetas de los panes y las pastas. Ilustrar los pasos en la realización de recetas de los panes y las pastas, describir los diferentes tipos de los dulces, las cremas y los glaseados y sus procesos de elaboración. Planificar las recetas de los dulces, las cremas y glaseados utilizados en la pastelería de hotel, citar los procedimientos en

la elaboración de los queques y los biscochos y explicar los pasos en la elaboración de los queques y los postres.

### **Animación turística:**

En relación con la animación Turística la OMT (Organización Mundial del Turismo) en su quinta asamblea en octubre de 1983 en Nueva Delhi decidió situar en un lugar prominente el papel de la animación turística con esta definición.

Se entiende por animación turística toda acción realizada en o sobre un grupo, colectividad o medio, con la intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social<sup>1</sup> (OMT: 1983: S/p.).

Esta especialidad es relativamente joven dentro de la hotelería, lleva dentro de sí la gran responsabilidad de desarrollar habilidades que transforman valores y aptitudes hacia los que la ejercen y la disfrutan, su objetivo fundamental está basado en lograr un disfrute y esparcimiento hacia clientes y personas que ocupan su tiempo de ocio, por lo que, aquellos encargados de realizar esta actividad deben poseer cualidades que además de entretener, logren del cliente nuevas formas de socialización.

La animación turística comprende las competencias en las siguientes áreas:

**Folclore:** Nombra las diferentes técnicas de bailes populares latinoamericanas: bolero, salsa, merengue, cumbia, tango, «swing» criollo. Describe los pasos de bailes latinoamericanos, aplica bailes latinoamericanos, define y demuestra pasos de bailes criollos como el «swing, diferencia los bailes criollos de los bailes internacionales. Localiza, planifica y selecciona coreografías de bailes típicos y de artistas nacionales contemporáneos y describe los pasos sus básicos de las coreografías de bailes típicos y de artistas nacionales, contemporáneos, coreografías internacionales de artistas de renombre. Además, extrae pasos básicos de las coreografías internacionales y de artistas de renombre y dramatiza coreografías de artista internacionales.

**Aeróbicos:** Distingue los diferentes elementos básicos en la ropa deportiva, para realizar aeróbicos en el equipo de animación de un hotel. Explica y planifica prácticas y técnicas de calentamiento en la preparación de una clase de aeróbicos. Señala los pasos básicos en el desarrollo de una rutina de

aeróbicos, ejemplifica los pasos básicos en el desarrollo de una rutina de aeróbicos y demuestra los diferentes tipos de aeróbicos en situaciones reales.

Teatro: Relatar y explicar las características los diferentes géneros del arte de la actuación.

## 2.5. Plan formativo

Un plan de formación es el conjunto de acciones destinadas a mejorar las cualidades y habilidades de los empleados de una organización con el objetivo de seguir siendo competitiva, incluso mejorar la productividad, y no quedarse atrás en relación con los competidores y a las exigencias del mercado actual. Según Fernández, C.-Salinero, M. quien cita a (Sánchez Cerezo, 1991: 249-250) indican que:

“El propósito de la formación así concebida es el de capacitar a un individuo para que pueda realizar convenientemente una tarea o un trabajo determinados. La formación se define, por tanto, como una estrategia empresarial sistemática y planificada, destinada a habilitar para la realización de tareas progresivamente más complejas y responsables, a actualizar los conocimientos y habilidades exigidos por el continuo desarrollo tecnológico y a lograr una mejora de la competencia personal haciendo del trabajo una fuente de aprendizaje y de satisfacción para la persona”.

Según la cita anterior, el plan de formación permanente busca la capacitación de los individuos para que realicen un determinado trabajo, de tal manera aplique estrategias planificadas para actualizar conocimiento y habilidades. De ahí que esta investigación, pretenda conocer las debilidades que disponen los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales y así proponer un plan de formación permanente, que le permita mejorar su labor docente.

Según García, C.J. (2014) cita a García, (1999, p.65) y destaca que si bien, cada organización deberá determinar la estructura del proceso de formación permanente que llevará a cabo, es necesario contemplar las siguientes características: la formación del profesorado ha de desarrollarse teniendo en cuenta la diversidad de intereses y necesidades de los distintos colectivos, ha de ser flexible, es decir, orientada por las diversas necesidades, diversificada, útil para ser impartida a distintos

colectivos y situaciones, vinculada a la práctica, diseñada para adaptarse al cambio constante, mantener el equilibrio entre la transmisión de contenidos curriculares de las materias y la didáctica que le corresponde, multiplicidad de ofertas, pluralidad de estrategias.

Como lo indica en autor anterior, un plan de formación permanente debe tomar en cuenta los intereses y necesidades de los participantes, ser flexible, estar vinculado con el quehacer diario, incluir contenido curricular y sobre todo debe siempre existir una pluralidad de estrategias.

Otra definición de plan de formación permanente que es imperativo conocer es la que utiliza el Ministerio de Educación Pública, en el Plan Nacional de Formación Permanente «Actualizándonos» que surge en respuesta a lo estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) el cual señala al respecto: “(...) el desarrollo profesional de los y de las docentes merece un lugar prioritario en las políticas públicas de Costa Rica, cuyo sistema educativo ha sido la base del progreso social y de todo el país que aspira al crecimiento sostenible”.

Para efectos de esta investigación, se utilizará el concepto de formación permanente aplicado en el Plan Nacional de formación permanente 2016-2018 «Actualicémonos», que consiste en el instrumento para encontrar las grandes debilidades que en el campo de formación de los docentes que se encontraron el Ministerio de Educación Pública. Este ministerio lo define como “el instrumento idóneo para lograr optimizar, articular y generar líneas de acción, que permitan lograr un norte claro en lo que a materia de formación permanente se refiere en el sistema educativo costarricense” (MEP, 2016, p. 15)

Este plan de acción incluye como objetivo general:

“fortalecer los procesos de formación permanente, mediante una oferta educativa integrada y pertinente, que atienda las necesidades y las demandas del sistema educativo costarricense, incorporando la tecnología educativa fortaleciendo ambientes de aprendizaje para mejorar los procesos formativos y la promoción del desarrollo de una nueva ciudadanía en los centros educativos de calidad.” (MEP, 2016, p.16)

El Ministerio de Educación Pública, reconoce la necesidad de la aplicación de un plan de formación permanente, para los docentes del país, con el fin de atender las necesidades educativas de nuestro país. Para ello apuesta a la capacitación de los docentes en diferentes áreas.



Todo lo anterior, con el fin de la optimización continua del sistema educativo costarricense, en la construcción del conocimiento, para atender las necesidades de formación permanente para el logro de una educación de calidad, con el fin de desarrollar estrategias de capacitación, que respondan a las necesidades educativas de conformidad con las transformaciones sociales, culturales y los avances científicos tecnológicos, que requiere el país. Para lograr lo anterior, se debe generar procesos de formación permanente, mediante el aprovechamiento de las tecnologías digitales de información y de comunicación con que cuenta el Ministerio de Educación Pública. Con el fin de determinar mediante procesos de seguimiento, de evaluación y de investigación, el alcance y logros de los resultados obtenidos en el contexto del aula, y así identificar los insumos para la toma de decisiones.

Los conceptos básicos y rectores de esta investigación son las estrategias de formación y mejoramiento permanente que necesitan los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo. Para ello se analizan los conceptos de formación permanente, estrategias de formación permanente, las competencias de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales y el plan de formación permanente. Conceptos básicos para poder comprender los objetivos de esta investigación, todo con el fin de mejorar la formación docente de los docentes de esta especialidad.

### III. Capítulo.

#### Referente metodológico

Este capítulo presenta los lineamientos metodológicos que sustentan la investigación sobre que estrategias de formación y mejoramiento permanente que necesitan los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo en el periodo lectivo 2019.

A continuación, se presenta la descripción concerniente al abordaje del problema investigativo: paradigma, enfoque, tipo de investigación, finalidad, el alcance, contexto, fuentes de información, técnicas para la recolección de información, validación de instrumentos, variables y procedimiento para análisis de datos encontrados en el desarrollo del estudio.

### 3.1. Tipo de investigación

En la realización de esta investigación se circunscribe al enfoque mixto, Hernández-Sampieri (2014) indica que este tipo de enfoque no busca: remplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (p.532). Este método permite utilizar instrumentos que ayuden y faciliten y además aporten validez en la comprensión del problema de estudio, analizar que en el caso de este estudio se quiere conocer las estrategias de formación y mejoramiento permanente de las competencias necesarias para que los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales en colegios técnicos profesionales y así logren una mejora en la calidad de la educación.

Villalobos, H.L. (2017) define el enfoque mixto como “un conjunto de procesos sistemáticos que tratan de integrar métodos de investigación (cualitativa y cuantitativa). Esto implica utilizar al menos dos métodos: uno cuantitativo y otro cualitativo” (p. 395). Este enfoque promueve que los equipos de investigación adopten una posición abierta, flexible, inacabada, integral y sistemática donde lo cuantitativo y cualitativo se integre. Para esta investigación se recolectan y analizan datos tanto cualitativos como cuantitativos, utilizando instrumentos para la recolección de datos y de información como: entrevistas no estructuradas en profundidad, análisis documental y un cuestionario semiestructurado.

Hernández-Sampieri (2014) define también los métodos mixtos como:

“... conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.380) ”.

Todd, Nerlich y McKeown, 2004 “ citado por Hernández. S. R. (2014) describe que el utilizar un método mixto permite a esta investigación lograr una perspectiva más amplia y profunda. “Puede producir datos más ricos y variados mediante la multiplicidad de observaciones ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos, contextos o ambientes y análisis Además el enfoque o método mixto al integrar datos cualitativos y cuantitativos aporta a esta investigación también una mayor validez interna y externa del estudio, así como una visión más comprensiva y clara de los resultados una vez aplicado los instrumentos necesarios para llevar a cabo el análisis de estos.

Al aplicar los instrumentos cualitativos y cuantitativos se va a proceder a hacer un análisis de la información recolectada en cuanto a las variables propuestas para cada objetivo de la investigación logrando una mejor y mayor explicación del problema de estudio sobre las debilidades que existen en las competencias de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales y las competencias necesarias que asume un docente de la especialidad proporcionando información, para luego proponer un plan de formación permanente que mejore la calidad de la educación turística.

### 3.1.1. Paradigma de investigación

Según Hernández S, Fernández C y Baptista L. (2014), “los métodos mixtos se fundamentan en el pragmatismo en el cual pueden tener cabida casi todos los estudios e investigadores cuantitativos o cualitativos” (p. 539). De tal manera, el autor alude que el pragmatismo sugiere usar el método más adecuado, en este caso mediante el enfoque mixto.

Barrena, S. (2014) concluye que el pragmatismo “es una unión de conocimiento y acción y su flexibilidad conceptual sin perder de vista la realidad, con su correspondencia del individuo con lo social y su noción de continuidad, el pragmatismo está bien preparado para los retos de nuestra época. (p.15) Por ello el pragmatismo tiene riqueza, diversidad y vitalidad para ayudar a clarificar

y resolver problemas con los que nos enfrentamos actualmente. Como sucede en la realidad de los docentes de turismo donde se hace necesario una formación y mejoramiento de las competencias docentes en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública tanto a nivel técnica como pedagógica y didáctica. El pragmatismo invita a darle prioridad al sentido práctico de las cosas para transformar algún aspecto de la vida sin estancarse en la acumulación de saberes.

Este paradigma permite a esta investigación partir de un supuesto de realidad donde lo que es útil para explicar un fenómeno es lo verdadero y un supuesto de conocimiento donde las relaciones entre el investigador y el fenómeno o participantes del estudio están determinadas por lo que el investigador considera apropiado para cada estudio en particular (al utilizar instrumentos cualitativos y cuantitativos) y, también en cuanto al supuesto metodológico el pragmatismo acepta como válidas las técnicas mixtas que son determinantes para el estudio de esta investigación donde se indaga una situación problemática real que existe dentro de las competencias necesarias de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública y las estrategias formación permanente que se debe seguir.

### 3.2. Contexto de la investigación (dónde se realizará)

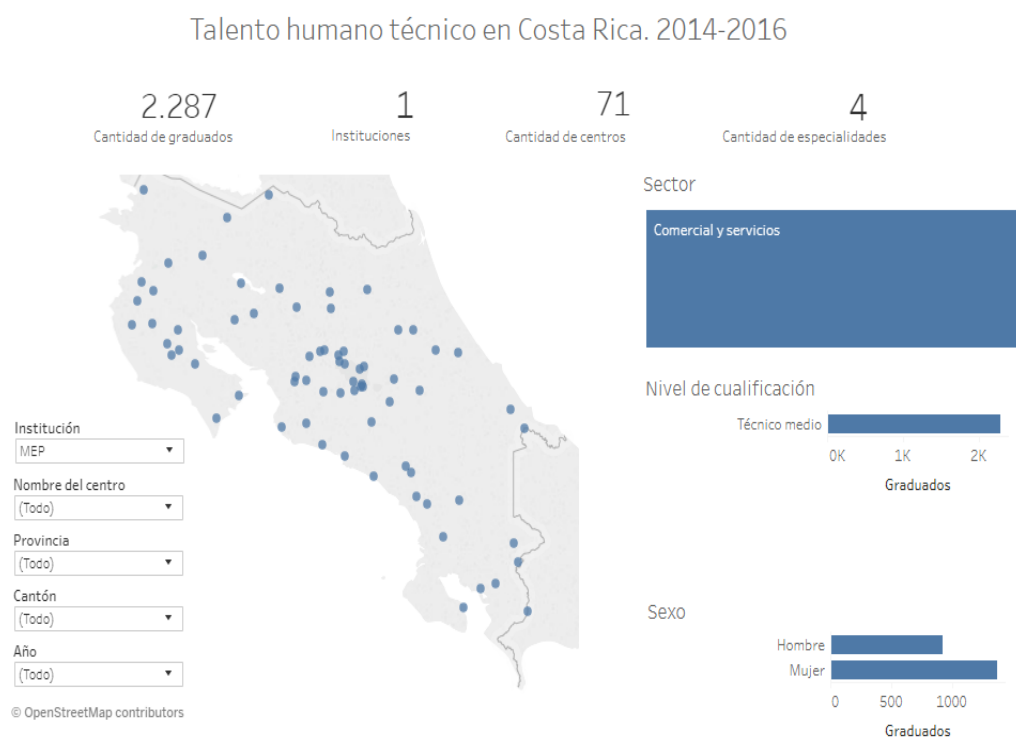
Con esta investigación se busca conocer sobre las estrategias de formación y mejoramiento de las competencias docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales de colegios técnicos profesionales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, así como a las posibles debilidades que puedan existir dentro de dichas competencias, para posteriormente proponer un plan de formación permanente que mejore la calidad de los docentes que se trabajan en la especialidad. Cabe aclarar que esta especialidad solo la brinda el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (MEP).

La especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales forma parte del técnico medio de la oferta área comercial y servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública. Además, se realizará una revisión del programa de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales para conocer las competencias que debe tener un docente que imparte dicha especialidad.

Actualmente cada día son más las personas egresadas como técnicos medios de la especialidad de turismo del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, y son más los colegios que eligen la su apertura en el país para reforzar la necesidad de personas técnicas en el sector turismo.

La siguiente figura muestra la cantidad de personas graduadas entre los años 2014 al 2016 de las especialidades técnicas de Turismo del Ministerio de Educación Pública y como estas se imparten en distintas regiones del país.

**Figura N° 1 Egresados de técnico medios de la modalidad comercial y servicios del MEP 2014-2016 y zonas del país.**

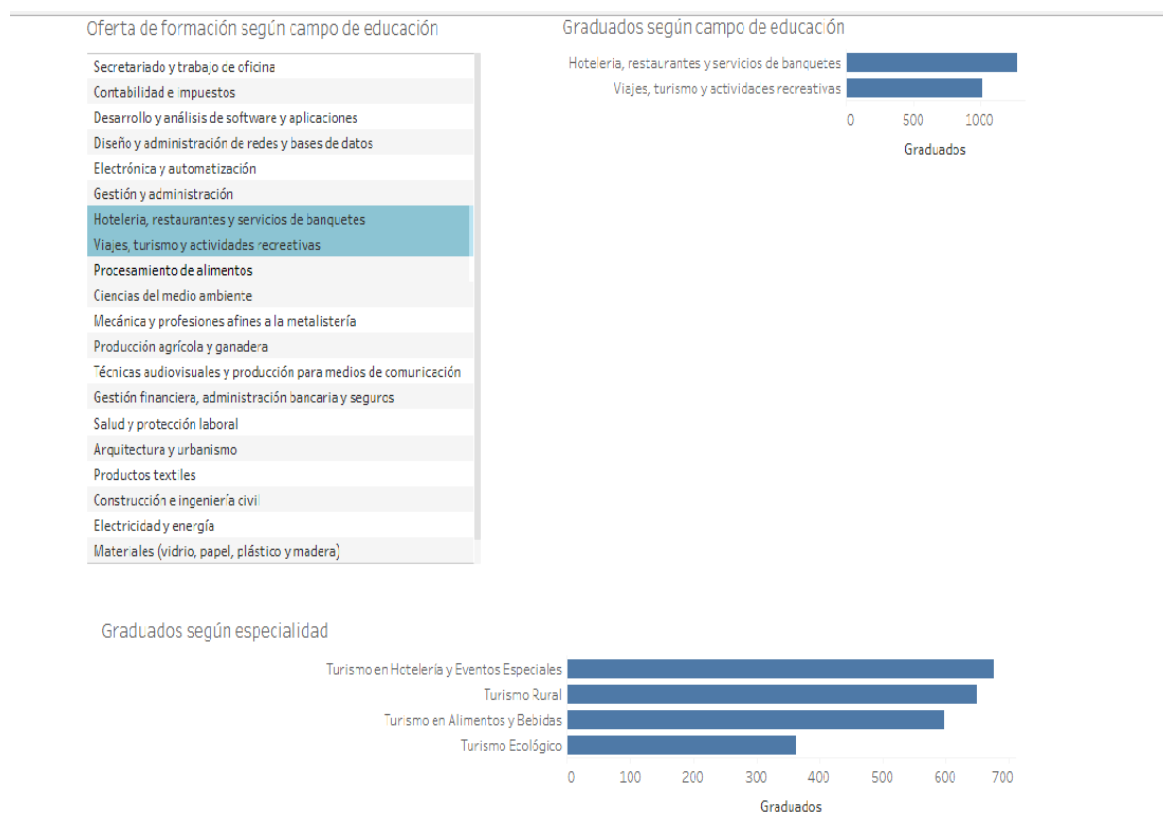


*Fuente: Talento humano técnico de Costa Rica, Estado de la Nación (2017)*

Según la figura anterior para el año 2014-2016 la modalidad de comercial y servicios que ofrece el Ministerio de Educación y a la cual pertenece la especialidad de Hotelería y Eventos especiales se han graduado 2. 287 estudiantes, con una titulación de técnico medio en dicha área.

También se puede observar en la Figura N° 2, se muestra los graduados en el campo de hotelería, viajes y turismo, que imparte el Ministerio de Educación Pública (MEP) en el periodo 2014 al 2016.

*Figura N° 2 Cantidad de egresados por especialidades de Turismo del Ministerio de Educación*



*Fuente: Estado de la Nación (2017)*

Como se visualiza en la figura N° 2, en relación con los egresados de Turismo y Eventos Especiales estos llevan el primer lugar en preferencia y en cantidad de graduados en especialidades como turismo rural, turismo de alimentos y bebidas, turismo ecológico, por lo que ha sido parte importante y decisiva para hacer este estudio, ya que es la que más crecimiento tiene y necesita de más docentes para su desarrollo.

Para afirmar y complementar lo mencionado anteriormente se observa en el Cuadro N° 3, sobre la matrícula de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales tanto en su modalidad diurna como nocturna.

**Figura N° 3** *Matrícula en la especialidad Turismo en Hotelería y Eventos Especiales en el año 2018.*

Especialidad	Técnico Medio en Turismo en Hotelería y Eventos Especiales									
Síntesis de la especialidad										
Los Técnicos Medios en Hotelería y Eventos Especiales se encargan de organizar eventos especiales corporativos y sociales. Poseen conocimientos en técnicas de servicio de restaurantes, atención de todo tipo de eventos organizacionales dentro de un hotel, así como la especialización en preparación de bebidas.										
CTP's donde se oferta		EDUCACIÓN DIVERSIFICADA								
		10°			11°			12°		
	Tipo de Sección	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
27 de Abril	Diurno	39	23	16	21	10	11	18	12	6
Bataan	Diurno	0			27	14	13	20	11	9
Carlos Luis Fallas Sibaja	Nocturno	27	6	21	15	8	7	17	5	12
Carlos Manuel Vicente Castro	Diurno	26	13	13	0			3		3
Carrillo	Diurno	0			19	7	12	0		
Cartagena	Diurno	15	12	3	12	10	2	0		
Cóbano	Diurno	19	8	11	0			0		
Cóbano	Nocturno	0			8	7	1	6	3	3
Guaycara	Diurno	0			0			13	2	11
Guaycara	Nocturno	0			18	4	14	9	2	7
Hojancha	Diurno	15	7	8	0			11	6	5
Hojancha	Nocturno	15	7	8	13	7	6	9	2	7
Jacó	Diurno	38	20	18	23	14	9	10	6	4
José Albertazzi Avendaño	Diurno	22	10	12	12	5	7	10	2	8
José Albertazzi Avendaño	Nocturno	10	6	4	8	2	6	3		3
La Fortuna de San Carlos	Diurno	37	15	22	28	13	15	22	12	10
La Fortuna de San Carlos	Nocturno	20	6	14	17	6	11	23	8	15
Liberia	Diurno	0			0			1	1	
Matapalo	Diurno	0			0			10	5	5
Nicoya	Diurno	37	17	20	19	7	12	26	11	15
Osa	Diurno	0			10	6	4	4	2	2
Osa	Nocturno	0			0			16	7	9
Pacayas	Diurno	39	8	31	29	8	21	34	12	22
Pacayas	Nocturno	0			10	4	6	3	1	2
Paquera	Diurno	0			7	4	3	6	1	5
Paquera	Nocturno	18	8	10	0			5	3	2
Parrita	Diurno	35	16	19	32	16	16	20	12	8
Pejibaye	Diurno	33	17	16	0			0		
Pejibaye	Nocturno	22	10	12	0			0		
Puerto Jiménez	Diurno	27	15	12	0			9	5	4
Puerto Jiménez	Nocturno	0			7	5	2	0		
Puerto Viejo	Diurno	0			10	7	3	0		
Puerto Viejo	Nocturno	0			9	5	4	0		
Quepos	Diurno	23	14	9	16	8	8	6	2	4
Quepos	Nocturno	17	6	11	10	2	8	3	1	2
Ricardo Castro Beer	Diurno	37	14	23	19	3	16	11	2	9
San Isidro de Pérez Zeledon	Diurno	0			0			14	4	10
San Isidro de Pérez Zeledon	Nocturno	0			0			14	4	10
Santa Elena de Monteverde	Diurno	15	7	8	0			0		
Sardinal	Diurno	0			22	6	16	19	3	16
Talamanca	Diurno	15	4	11	9	4	5	14	5	9
Tronadora	Nocturno	0			10	3	7	0		
Venecia	Diurno	32	14	18	22	11	11	20	6	14

*Fuente: Departamento de Especialidades Técnicas y la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras del Ministerio de Educación Pública (2018)*



En el cuadro anterior se distingue la lista de los 48 colegios que imparten la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, tanto en su horario diurno, como nocturno y como esta representa una fuerte cantidad de la oferta técnica de diferentes colegios en lo ancho del territorio nacional.

Además, al 7 de marzo del 2019 según la base de datos (Ver anexo # 3) de la Asesoría de Turismo el Ministerio de Educación cuenta con 157 docentes en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales y quienes van a ser la población que será tomada en cuenta para la aplicación del cuestionario de esta investigación.

### 3.3. Finalidad y alcance de la investigación.

#### 3.3.1 Finalidad

Esta investigación tiene como finalidad analizar las estrategias de formación y mejoramiento permanente que necesitan los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante un plan formativo permanente y continuo que satisfaga las necesidades de los docentes y mejore la práctica educativa.

Además de reconocer las oportunidades de mejora que presentan los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales en la actualidad, se va a proponer una serie de estrategias que ayuden a desarrollar un plan formación permanente basado en la investigación-acción, la demanda, que sea flexible y utilice tecnología que facilite su implementación para que los docentes que impartan la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales lo hagan desde un principio de calidad y de reflexión, de manera, que sean los mismos docentes quienes puedan también proponer los temas a desarrollar en dicho plan formativo.

Este proyecto pretende servir de apoyo a la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera del Instituto Costarricense de Turismo que es el encargado de la formación de profesional en turismo, así como el encargado del desarrollo de los programas en el sector y al mejoramiento de la formación turística en el país.

### 3.3.2. Alcances

- Mejorar la calidad de la educación turística costarricense aportando y preparando estrategias para la formación y mejora permanente mediante un plan formativo que desarrolle la investigación y acción donde el docente reflexione sobre los temas necesarios para capacitarse.
- Preparación de mejores técnicos medios: al mejorar y fortalecer de las competencias docentes se espera que estos puedan desarrollar de mejor manera la de sus estudiantes y logren desenvolverse de mejor manera en el campo laboral.
- Mejorar, fortalecer y desarrollar competencias de los docentes: fortaleciendo la formación y mejoramiento permanente de los contenidos establecidos en los programas propuesto para la especialidad por parte del Ministerio de Educación.
- Solventar debilidades presentadas en la formación docente.
- Mejorar el desarrollo personal y profesional aportando mejoras en las competencias y en el aprendizaje para la vida
- Ofrecer planes de acuerdo con las necesidades de profesorado.
- Propiciar la formación permanente de los docentes mediante la elección de tiempos propicios, diversificación de modalidades y optimización de los recursos.
- Promover espacios de evaluación a través de reflexión de la práctica docente.

### 3.4. Triangulación

En el proceso de análisis de datos que se contemplan en esta investigación, en la recolecta y validación de la información por medio de la triangulación concurrente.

#### 3.4.1 Diseño de triangulación concurrente

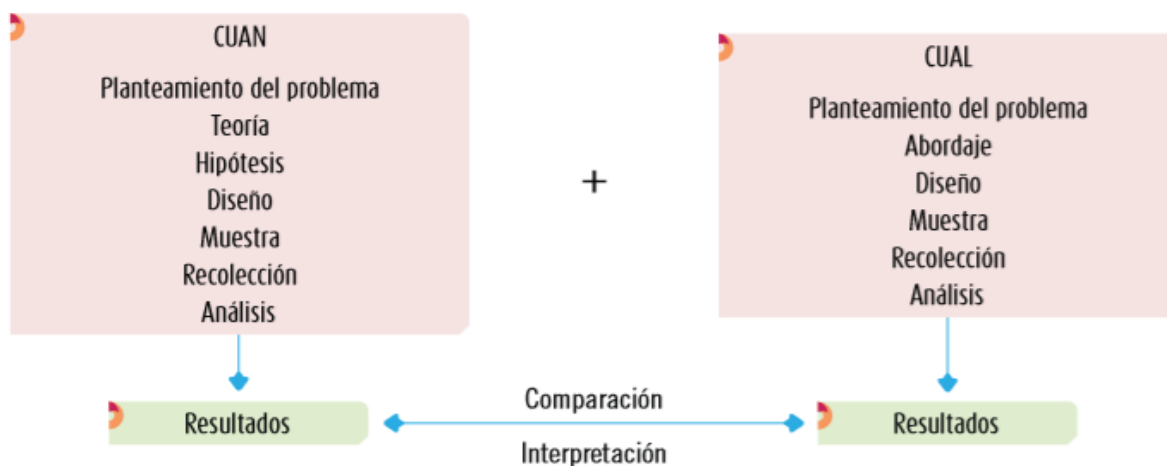
Según Barrantes, R. (2013), “la triangulación es un término usado en los círculos de la navegación para tomar diferentes puntos de referencia a fin de determinar una posición desconocida” (p.135). Mientras Hernández, S. R. explica que: “Este modelo es probablemente el más popular y se utiliza cuando el investigador pretende confirmar o corroborar resultados y efectuar validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades ” (p.590).

De manera simultánea se estarán recolectando y analizando datos cuantitativos y cualitativos sobre el problema de investigación aproximadamente en el mismo tiempo. Durante la interpretación y la discusión se terminan de explicar las dos clases de resultados tanto del cuestionario como de las entrevistas y la revisión documental para posteriormente efectuar comparaciones de las bases de datos.

Estas se comentan de la manera como Creswell (2013) citado por Hernández, S.R. denomina “lado a lado”, es decir, se incluyen los resultados estadísticos de cada variable o hipótesis cuantitativa, seguidos por categorías y segmentos (citas) cualitativos, así como teoría fundamentada que confirme o no los descubrimientos cuantitativos.

Una ventaja de utilizar este diseño de investigación es que otorga validez cruzada o de criterio y pruebas a estos últimos, además de que normalmente requiere menor tiempo para ponerse en marcha. Su mayor reto reside en que a veces puede ser complejo comparar resultados de dos análisis que utilizan datos cuyas formas son diferentes.

*Figura N° 4 Diseño de triangulación concurrente (métodos en paralelo).*



Elaborado por: Hernández, S. R. Metodología de la Investigación (2014)

La figura anterior representa el proceso la triangulación donde después de hacer una recolección de datos y análisis de resultados se realiza una comparación de datos obtenidos tanto cuantitativos como cualitativos para una posterior interpretación lo cual resulta información que enriquecedora para la investigación donde cada uno de los métodos de recolección de información sirven para brindar información válida y veraz.

### 3.5. Sujetos /Población de información.

Los sujetos se definen como: aquellos que nos brindan información para llevar a cabo una investigación” Vargas, 2004 (p. 111) citado por Castillo, B.L. (2017) Es decir son la materia prima con la cual se trabajará, en este caso quien brindará información son los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública, el Asesor Nacional de Turismo por parte del Ministerio de Educación Pública y la Directora Ejecutiva de la Comisión Nacional de Educación turística y Hotelera del ICT.

Se entiende por sujetos al grupo de las personas que son parte del contexto del estudio como población o universo, según Barrantes (2005) citado por Herrera. S. (2016, p. 84) “la población es él: conjunto de elementos que tienen características en común...Pueden ser finitas o infinitas” (p. 135).

La población o universo del presente proyecto se ven reflejados el cuadro que se presenta a continuación:

*Cuadro N° 1Sujetos de información*

<b>Nombre</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>Instrumento aplicado</b>	<b>N° Anexo</b>
Docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del MEP	157	62	Cuestionario semiestructurado	1
Asesor Nacional de Turismo MEP	1	1	Entrevista no estructurada en profundidad	2

Fuente: Elaboración propia

### 3.6. Muestra.

La muestra que se utiliza es no probabilística, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) citado por Herrera S. (2016, p. 85) la muestra no probabilística es aquella en donde “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o que hace la muestra” (p. 106).

Por lo tanto, para la muestra de docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, se aplicaron los siguientes criterios para la aplicación del cuestionario:

- Muestra heterogénea (hombres y mujeres por igual)
- Docentes en propiedad e interinos con más de un año de laborar en el MEP en dicha especialidad.
- Se tomaron en consideración docentes de diferentes colegios técnicos del país donde se imparte la especialidad de Turismo del Hotelería y Eventos Especiales del MEP.

### 3.7. Variables: descripción conceptual y operacional o en su defecto categorías

Con base a los objetivos de investigación y su finalidad, se utilizaron las siguientes variables, que serán la estructura principal de estudio y nos permitirán obtener la información requerida para formular la propuesta. A continuación, se describen cada una de ellas.

*Cuadro N° 2 Variables*

Objetivo	Variable	Conceptual	Operacional	Instrumental
Analizar que estrategias de formación y mejoramiento permanente necesitan los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que	Estrategias de formación y mejoramiento permanente.	La formación permanente es un subsistema específico de formación, dirigido a perfeccionar a la persona en su tarea profesional con la finalidad de conseguir un mejoramiento profesional y humano que le permita	Entrevista aplicada a Asesor Nacional de Turismo Cuestionario a docentes Propuesta de formación y mejoramiento de las competencias docentes.	<b>Entrevista</b> <b>Anexo # 2</b>

laboran en los Colegios Técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo.		adecuarse a los cambios del entorno.		
	Competencias del docente en la especialidad de Turismo en hotelería y eventos especiales según el Ministerio de Educación Pública.	Conocimientos, habilidades y destrezas que debe tener un docente de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales según el MEP	Revisión documental del Programa de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del MEP Entrevista aplicada a Asesor Nacional de Turismo Cuestionario a docentes.	Cuestionario Anexo # 1
	Plan formativo	Plan de formación permanente “es el instrumento idóneo para lograr optimizar, articular y generar líneas de acción, que permitan lograr un norte claro en lo que a materia de formación permanente se refiere	Propuesta de formación y mejoramiento de las competencias docentes	Propuesta Capítulo # 4

		en el sistema educativo costarricense”. (MEP, 2016, p. 15)		
--	--	--	--	--

### 3.8. Categorías de análisis

*Cuadro N° 3* Categorías de la Investigación

Objetivo específico	Categorías	Definición conceptual
Diagnosticar las competencias en que los docentes en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales según el Ministerio de Educación Pública presentan debilidades.	Percepción del personal docente la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales y el asesor sobre las competencias que deben tener como profesionales del área.	Conocimiento que tiene el personal docente la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, sobre las competencias que realizan, como docentes del Ministerio de Educación Pública.
Contrastar entre lo que plantea el Ministerio de Educación Pública en relación con las competencias de los docentes especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos y lo que en la práctica se desarrolla.	Competencias que asumen los docentes especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos.	Conocimiento que tiene el personal docente la especialidad de Turismo en hotelería.

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.9 Procedimiento para el análisis de datos

En el proceso de análisis de datos que se contemplan en esta investigación, en la recolecta y validación de la información por medio de la triangulación de datos. Para analizar los datos usando la triangulación, de acuerdo con Ruiz (1999), en esencia, consiste en la recogida de datos desde distintos ángulos para compararlos y contrastarlos entre sí, es decir, realizar un control cruzado entre diferentes fuentes de datos: personas, instrumentos, documentos, teorías, métodos y la combinación de ellos.

#### 3.10. Descripción de instrumentos o técnicas.

##### 3.10.1 Entrevista

El tipo de entrevista que se utilizará para recabar los datos es de tipo no estructurada o abierta: Hernández S. (2014) hace referencia a que “Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla” (p.436). Este tipo de entrevistas tiene las siguientes ventajas: El contexto social es considerado y resulta fundamental para la interpretación de significados, el entrevistador ajusta su comunicación a las normas y lenguaje del entrevistado, las preguntas son abiertas y neutrales, ya que pretenden obtener perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de los participantes en su propio lenguaje.

Como se indica en el texto anterior, una entrevista es una conversación entre dos o más personas. Cuando se trata de una investigación, busca conocer la opinión de una persona sobre un tema determinado. La siguiente referencia completa el concepto sobre entrevista señalado al inicio de este apartado:

Por lo general la entrevista es más útil cuando se utiliza para obtener opiniones, y opiniones sobre temas de cierta importancia. Es mucho menos útil cuando se usa básica o exclusivamente para obtener información de hechos. Hay dos razones para ello. Una, los informes escritos son una fuente de información sobre hechos más fidedignos que la voz humana. La gente a menudo olvida los nombres, títulos, cifras, porcentajes, y cualquiera de los restantes datos concretos que pueden contribuir fundamentalmente a redactar un reportaje, una noticia o un informe de manera que parezca y estén completos en los hechos y exactos en dar tales datos, su memoria puede



inducirle al error. Dos, la gente pronto perderá su interés si la mayoría de las preguntas se refieren solo a hechos y no lo que piensan de tales hechos. (Sherwood, 1976, p. 37).

Según Villalobos, Z.L.R. (2017) indica que la entrevista: "permite la recolección de información sobre la vivencia de las personas informantes (manifiesta y latente) y de sus sistemas de patrones sociales (opiniones, creencias, actitudes, valores) " (p.289). En esta investigación se van a realizar dos entrevistas no estructurada, la primera de ellas es al M.Sc. Marco Vinicio Campos Castro, Asesor Nacional de Turismo, Dirección de Educación Técnica del Ministerio de Educación Pública y la segunda a la señora Directora Ejecutiva de la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera del Instituto Costarricense de Turismo.

Según Villalobos, Z.L.R. (2017) "Una entrevista no estructurada es la más usada en la investigación cualitativa. Se caracteriza porque con anterioridad se definen ejes temáticos que se exploran en un proceso espiral (p.289) ". Dentro de este tipo de entrevista no estructurada se destacará un eje de profundidad que es cuando en forma intensa y amplia, se abordan aspectos de hecho social investigado mediante preguntas abiertas. Con la aplicación de este tipo de entrevistas se busca tener una visión más amplia sobre el tema, mediante una charla amena que pueda sirva para que el entrevistado aporte más sobre el tema.

Para esta investigación en específico se trabajará con una entrevista no estructura en profundidad. Esta entrevista se utiliza cuando en forma intensa y amplia, se abordan aspectos del hecho social investigado mediante preguntas abiertas (Villalobos, 2017).

### 3.10.2. Cuestionario

El segundo instrumento que se utilizará en esta investigación es el cuestionario, como lo indica García, M.T. (2003),

El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos (p. 2).

Hernández S.R. (2014) cita a Chasteauneuf, (2009) e indica que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Para esta investigación el instrumento que se aplicará consta de dieciocho preguntas en las cuales se abarcaron la temática de información personal, estrategias formación permanente, detectar posibles debilidades en las competencias de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales y el demostrar el interés o no por parte de los docentes de turismo de obtener una certificación de calidad curricular.

El cuestionario que se aplicará será autoadministrado mediante un «link» a un grupo de docentes de turismo por medio de la aplicación «WhatsApp», ya que en dicho medio es donde se encuentra concentrado el mayor porcentaje de docentes y resulta más útil y fácil para la aplicación del cuestionario a los docentes de todo el país.

### 3.11. Procedimientos de validación y criterios éticos del investigador, criterios de calidad o de rigor metodológico considerados.

Villalobos Z, L.R. (2017) indica que para la validación de datos cuantitativos primero se valida el criterio de veracidad que es darle validez interna y segundo validez externa y para los datos cualitativos primero es la veracidad y seguidamente es la transferibilidad (p.448). La validez se trabaja de manera independiente para los enfoques cuantitativo y cualitativo, buscando validez interna y externa para el primero, y la dependencia y otros criterios para el segundo. Sin embargo, recientemente ha surgido una propuesta que incorporan varios elementos para la validez y la calidad de los diseños mixtos, de los cuales destacan: 1) rigor interpretativo, 2) calidad en el diseño y 3) legitimidad.

El criterio primordial para la validez de datos mixtos será el respeto por los criterios propios de cada método (cuantitativo y cualitativo) y el seguimiento de los principios de integración de los dos.

#### 3.11.1 Procedimiento de validación: criterio experto

Este método permite consultar un conjunto de expertos para validar la propuesta sustentada en sus conocimientos, investigaciones, experiencia, estudios bibliográficos, etc. Da la posibilidad a los expertos de analizar el tema con tiempo sobre todo si no hay posibilidades de que lo hagan de

manera conjunta. Casi siempre sus ocupaciones lo impiden por los niveles de responsabilidad de cada uno y la dispersión de los lugares de ubicación de los docentes. Esta vía se caracteriza por permitir el análisis de un problema complejo dando independencia y tranquilidad a los participantes, es decir, a los expertos. Siempre se comenzaría este proceso enviando un modelo a los posibles expertos con una explicación breve sobre los objetivos del trabajo y los resultados que se desean obtener.

Según Corral (2009) citado por Herrera, R.S. (2016, p.93) nos indica las ventajas de utilizar el criterio experto:

Mediante el juicio de expertos se pretende tener estimaciones razonablemente buenas, las «mejores conjeturas». Sin embargo, estas estimaciones pueden y deben ser confirmadas o modificadas a lo largo del tiempo, según se vaya recopilando información durante el funcionamiento del sistema (p. 231).

Con el criterio experto se trata de buscar un punto de vista distinto y con mucho conocimiento en la materia para tener una mejor visión sobre la investigación y validar que la información que se está tratando sea veraz y cumpla con lo necesario para su debido desarrollo. Para ello se consultó con un profesional en el campo con más de quince años de experiencia como docente de turismo para el Ministerio de Educación.

La secuencia establecida para el criterio experto es la siguiente:

1. Se establece contacto con el experto y se le solicita su punto de vista
2. Se le solicita que den su opinión en los temas de interés.
3. Se analizan las respuestas y se identifican las áreas en que se está de acuerdo o áreas de mejora.
4. Se hace un análisis.
5. Se repite el proceso hasta que se estabilizan las respuestas.

Este instrumento será utilizado para validar la propuesta de estrategias para la formación y mejoramiento permanente de las competencias y la certificación de calidad curricular en docentes

de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública.

### 3.11.2 Cuestionario

Con métodos de recolección de datos de los resultados mediante un cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica de tipo semiestructurado debido a que con lleva preguntas cerradas y abiertas.

### 3.12. Procedimientos de análisis de resultados o discusión.

En el proceso de análisis de datos que se contemplan en esta investigación, en la recolecta y validación de la información es por medio de la triangulación para los datos cualitativos que se explica a continuación:

#### 3.12.1. Triangulación de datos

Según Barrantes (2013), “la triangulación es un término usado en los círculos de la navegación para tomar diferentes puntos de referencia a fin de determinar una posición desconocida” (p.135). Con esto ayuda a tener distintos puntos de vista al contrastar y comparar la información recopilada.

Para analizar los datos usando la triangulación, de acuerdo con Ruiz (1999), en esencia, consiste en la recogida de datos desde distintos ángulos para compararlos y contrastarlos entre sí, es decir, realizar un control cruzado entre diferentes fuentes de datos: personas, instrumentos, documentos, teorías, métodos y la combinación de ellos.

Para el presente estudio se utiliza la triangulación concurrente en el que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan:

Tal incrustación puede significar que el método secundario responde a diferentes preguntas de investigación respecto al método primario. En términos de Creswell et al. (2008), ambas bases de datos nos pueden proporcionar distintas visiones del problema considerado. (...) los datos recolectados por ambos métodos son

comparados y/o mezclados en la fase de análisis. Este diseño suele proporcionar una visión más amplia del fenómeno estudiado que si usáramos un solo método. Por ejemplo, un estudio básicamente cualitativo puede enriquecerse con datos cuantitativos descriptivos de la muestra (Creswell, 2009). Asimismo, ciertos datos cualitativos pueden incorporarse para describir un aspecto del fenómeno que es muy de cuantificar Creswell (p. 572).

Con este modelo, el problema de la investigación de estudio se puede ampliar la visión en una misma fase, ya que se recolectan simultáneamente los datos que se interpretan en los resultados finales.

### 3.12.2 Tabulación estadística

Luego de una recopilación amplia y cuidadosa de la información obtenida mediante el cuestionario semiestructurado (Ver anexo N°1), se realizan cuadros y gráficos, para explicar en más detalle los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los docentes de la especialidad en Turismo

Esta información es tratada cuantitativamente, a partir de listados porcentuales que se le realizarán a cada una de las variables del estudio, para así describir cuidadosamente los productos obtenidos.

Se utilizan técnicas estadísticas que permiten manifestar la relación que hay entre las variables abordadas, para así lograr el objetivo principal de la investigación. A esta actividad, Méndez (1994) la define así: “Consiste este proceso en el recuento, clasificación y ordenación en tablas o cuadros”.

De acuerdo con la información recolectada por medio de cuestionarios, se procede a realizar un análisis e interpretación de los datos, a fin de obtener un diagnóstico que permita alcanzar lo necesario para responder a los objetivos previamente establecidos.

### 3.13. Alcances: logros significativos y beneficio hacia otras investigaciones.

- Servir de insumo para mejorar los programas de turismo que tienen revisión en la Comisión Nacional de Educación Turística del Instituto Costarricense de Turismo.

- Mejorar la calidad de las competencias requeridas de los docentes en educación técnica del Ministerio de Educación Pública.
- Fortalecer y mejorar la organización curricular, las competencias profesionales del personal docente de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.
- Mejorar la educación y desarrollo de competencias de los estudiantes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.
- Esta propuesta de plan de formación permanente podría ser implementada en las otras especialidades de Turismo del Ministerio de Educación como lo son: Turismo en Alimentos y Bebidas, Turismo Rural y Turismo Ecológico y en demás especialidades técnicas del Ministerio de Educación

#### 3.14. Limitaciones: situaciones que dificultan el proceso y validez de opinión de los informantes o del investigador.

Este apartado muestra aquellos factores que de cierta manera limitaron la investigación y estos son:

- Tiempo de respuesta de cuestionario: al ser un cuestionario que se envía por medio de «WhatsApp» es posible que los docentes se tarden en leer el mensaje con el «link» o que haya que recordarles que lo contesten.
- Tiempo para entrevistar al asesor de turismo: va a depender de un tiempo estimado el cual es determinado por el asesor y por la representante de la Comisión Nacional de Educación Turística
- Subjetividad del investigador: al ser una investigación muy nueva puede que este estudio se desarrolle desde el punto de vista del autor.
- Acceso a información: El acceso se puede ver limitado por el tiempo en que tardan en brindarle la información que se solicita y el tiempo que se tiene para la elaboración de gráficos.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se analizó la información de los instrumentos aplicados para conocer qué estrategias de formación y mejoramiento permanente necesitan los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública.

Para ello se aplicaron dos instrumentos, el primero de ellos con el fin de abarcar el objetivo específico número uno el cual es identificar las competencias del docente en la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos especiales según el Ministerio de Educación Pública se realizó una entrevista no estructurada en profundidad al Asesor Nacional de Turismo del Ministerio de Educación Pública, señor M.Sc. Marco Campos Castro y se aplicó un segundo instrumento para abarcar los objetivos específicos número dos y tres los cuales que son reconocer las oportunidades de mejora que presentan los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales en la actualidad y determinar las estrategias de formación y mejoramiento permanente pertinentes para los docentes que imparten la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales que consiste en cuestionario semiestructurado destinado a docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, donde se obtuvo una respuesta de sesenta y dos docentes de ciento cincuenta y siete, para conocer estrategias de formación y mejoramiento permanente necesitan. A continuación, se analizará cada uno de ellos.

#### 4.1. Aplicación de instrumentos.

##### 4.1.2 Entrevista al Asesor Nacional de Turismo del Ministerio de Educación Pública: M.Sc. Marco Campos Castro.

La entrevista se realizó el día 24 de julio de este año, al asesor nacional de turismo del Ministerio de Educación Pública: M.Sc. Marco Campos Castro en el Departamento de Especialidades Técnicas, Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras (DETCE) del Ministerio de Educación Pública. La primera pregunta de la entrevista fue ¿Cuándo y cómo inicia la especialidad de Turismo en el MEP? Él nos indica que la especialidad comienza en el año de 1991, con la especialidad de Turismo, el cual era un turismo general, en el año de 1995 se estable la familia de turismo con cinco especialidades las cuales son: Turismo Rural, Turismo en Alimentos y



Bebidas, Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, Turismo Ecológico y Turismo Costero. Cuando inicia esta especialidad no estaba en vigencia la Comisión Nacional de Educación Turística quien no participa como un ente regulador, esta función la lleva a cabo el Consejo Superior de Educación. Como ente superior, el Consejo lleva a cabo los programas y le solicita en ocasiones el criterio a la comisión, pero no es un requisito que pase por dicha comisión, no es algo normado.

El señor asesor realiza un análisis histórico de la especialidad de turismo, la cual nace como turismo puro y luego según la demanda se subdivide en cinco especialidades que han surgido según dicha demanda. Para efectos de esta investigación, se va a trabajar únicamente con los docentes que imparten Turismo en Hotelería y Eventos Especiales y que es la que más gradúa estudiantes como técnicos medio en turismo, con el fin de conocer qué estrategias de formación y mejoramiento permanente necesitan los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública.

En relación con la segunda pregunta de la entrevista: ¿Cuáles eran las expectativas que tenía el MEP a la hora de abrir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales? El señor asesor, indica que la expectativa siempre ha sido brindar una educación de calidad capaz de responder al mercado nacional e internacional, ya que algunos alumnos trabajan fuera del país también. Se considera respuesta incompleta, porque indica que la expectativa del Ministerio de Educación Pública es brindar una educación de calidad para el mercado nacional e internacional, pero en ningún momento sugiere la necesidad de preparar técnicos medios en una especialidad de turismo, para atender los eventos especiales y distintos departamentos de un hotel en nuestro país, los cuales representan una gran demanda a nivel nacional e internacional de turistas que tiene nuestro país.

Como es lógico los estándares de calidad que manejan los turistas nacionales y extranjeros son altos, por lo tanto, se deben formar profesionales en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales con las competencias adecuadas y actualizadas, para que brinden el servicio.

En relación con la tercera pregunta, ¿Cuáles son las competencias que deben desarrollar los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Ministerio de Educación Pública? Son cinco concretamente: Recepción, Reservas, Congresos y Convenciones y Animación Turística. En la actualidad se trabaja en desarrollar el Marco de cualificaciones y en estandarizar competencias y luego se piensa en buscar los entes acreditadores de las especialidades.

Solamente realiza un análisis escueto a nivel general, pero no uno específico, propio de la especialidad, por ejemplo, entre las competencias propias de esta especialidad se encuentran conocimientos en: coctelería, «barismo», animación turística (bailes, teatro y aeróbicos), «garnish» y cocina, etc. Lamentablemente, en la práctica y como profesional en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, ninguna universidad de país, que dé la especialidad de turismo desarrolla todas las competencias mencionadas anteriormente. Esto conlleva a que los docentes tengan que buscar otros medios para capacitarse, fuera del Ministerio de Pública y dichas capacitaciones, la mayoría se deben pagar en dólares y los precios de los cursos son elevados, algunos hasta quinientos mil colones, según sea el caso, lo que apoya lo planteado al inicio de esta tesis.

Mientras que en la pregunta número 4: ¿Considera usted, que la mayoría de los docentes de la especialidad de turismo cuenta con las competencias requeridas para impartir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?, nuestro asesor indica que:

La mayoría de los docentes poseen una calificación o grupo profesional VT-6 el cual es la mayor escala de calificación para el MEP, eso significa que cuentan con el aval técnico de Servicio Civil y la atinencia del MEP.

El VT6 representa la parte pedagógica y queda claro, que para obtener esa categoría solo se necesita el bachillerato universitario y una licenciatura en docencia para llegar a dicha categoría, sugiriendo que las atinencias son un requerimiento mínimo, pero no se cumple con todos los contenidos para impartir la especialidad.

En esta pregunta el asesor es muy atinado al indicar que la mayoría de los docentes tienen una calificación o grupo profesional VT-6, el cual es la mayor escala de calificación para el Ministerio de Educación Pública, pero para obtener este grado académico necesita un bachillerato universitario en turismo y una licenciatura en docencia, que son un requerimiento mínimo, pero no se cumple con todos los contenidos para impartir la especialidad. Ahí ya el asesor es claro, al indicar que los docentes no cumplen con todos los contenidos para impartir la especialidad. De ahí la importancia de esta investigación, que busca analizar qué estrategias de formación y mejoramiento permanente necesitan los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, con el fin de proponer un plan de formación permanente que puede ayudar a los docentes a crear las competencias que no poseen o

no fueron abarcadas durante su formación universitaria, así sí se lograría una educación de calidad para los estudiantes de educación técnica que escogen esta especialidad. Además, este plan de formación permanente se busca que sea parte de las capacitaciones que brinde el Ministerio de Educación Pública.

En relación con la pregunta número de 6 de la entrevista: ¿Qué estrategias de formación y mejoramiento permanente utiliza en Ministerio de Educación, para mejorar las competencias de los docentes de turismo en general y con los de Hotelería y Eventos Especiales? El señor Marco Campos Castro indica que se mantienen propuestas de información masiva por medio de redes sociales, grupos de «chat», asesorías virtuales en «blog spot, y procesos de capacitación regional y nacional. Existe una parte de responsabilidad como docente de mantenerse actualizado y que se asume cuando adquiere un compromiso con la materia que se imparte como profesional, se tiene que ser consciente y la honestidad de decir no estoy capacitado para esa materia

Con los programas nuevos se incorporan técnicas nuevas que sí requieren una capacitación y ahí es donde se trata de alinear a los profesores en lo actualización permanente en temas o técnicas nuevas, que se podrá realizar mediante las regionales. Se capacitan 15 profesores propietarios solamente y no los interinos, por año a través de un convenio con ICafé en zonas meramente caficultoras.

El señor asesor señala que existen propuestas de información masiva por medio de redes sociales, antes mencionadas, pero no indican sobre cuales competencias de cada especialidad se le da énfasis en las asesorías, se debe recordar de que existen cinco especialidades en turismo, las cuales son Turismo Rural, Turismo en Alimentos y Bebidas, Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, Turismo Ecológico y Turismo Costero que, aunque comparten contenidos y subáreas muchas veces estas publicaciones van dirigidas a la materia que hay que abarcar en cada especialidad. Se considera que cada especialidad debe tener sus propias asesorías, según las competencias de cada una. El asesor como especialista debe dominar las competencias de las cinco especialidades de Turismo que ofrece el Ministerio de Educación Pública y se debería capacitar a todo el personal y no como indica el asesor que se realizan capacitaciones por regiones estratégicas. En el caso de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales se capacitan solo 15 profesores por año y estos como requisitos deben tener propiedad, por medio de un convenio con ICafé en zonas meramente caficultoras, ahora qué pasa con los docentes interinos, es decir, no tienen acceso a la capacitación de ICafé, ellos deben tener igualdad de oportunidades para obtener el conocimiento

de «barismo»; en la actualidad existen ciento cincuenta siete docentes que imparten dicha especialidad.

Y qué ocurre con las demás competencias de nuestra especialidad como coctelería, animación turística (bailes, teatro y aerobics), «garnish» y cocina, el docente se ve en la obligación de pagar sus propias capacitaciones. Si el Ministerio de Educación Pública tiene recursos para capacitaciones debería utilizarlos y que mejor manera mediante un plan de formación permanente para esta especialidad acorde a las necesidades de todos los docentes.

En relación con la pregunta número siete, ¿Cree usted, que existan ciertas debilidades o necesidades de formación y capacitación para mejorar las competencias que tiene los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales? ¿Cuáles son, cómo las han detectado y cómo se ha manejado?, El señor asesor indica: la mayor debilidad que se muestra entre los docentes es la falta de experiencia en el campo laboral, además falta presupuesto para ejecutar mayor capacitación.

Ahora existe una directriz que señala que no se puede destinar más de tres días para capacitarse y dos de esos deben ser virtuales. Muchos tienen que ser responsables en cuanto le dan una subárea y asumir que no está capacitado para impartir esa materia y buscar los medios para hacerlo, porque si se espera que el MEP lo llame pueden pasar 10 años y no es la idea.

Es lamentable la respuesta del señor asesor, que la mayor debilidad que se muestra entre los docentes es la falta de experiencia en el campo laboral, además escasez presupuestaria para ejecutar mayor capacitación. Un docente debe estar capacitado para ejercer su trabajo y si se detectan debilidades es un deber del asesor buscar la información para sus docentes. No hay dinero para asesorías indica y entra en contradicción al señalar que sí existen capacitaciones en la pregunta anterior, el Ministerio de Educación Pública tiene su propio Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez, cuyo objetivo es brindar capacitación al personal docente del Ministerio de Educación Pública el cual podría ampliar su oferta para todos los docentes y no solo en la parte pedagógica.

Se considera que el asesor como representante del principal empleador de los docentes de turismo, tiene el deber de reunirse con los directores de las carreras de turismo y sugerir cuáles son las debilidades de las carreras y qué es lo que necesitan el Ministerio de Educación Pública, para poder formar docentes de calidad y competitivos que pueda desarrollar todas las competencias del

programa de la especialidad en los estudiantes y estos se desenvuelvan de la mejor manera en el campo laboral.

En la siguiente pregunta ¿Conoce usted, si existe alguna carrera universitaria que imparta todos los conocimientos o competencias requeridos en la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales? El asesor es enfático e indica: No existe una carrera universitaria que abarque todos los contenidos necesarios para impartir la especialidad y advierte que existen carreras que se aceptan o son atinentes a la especialidad y ellas son:

- *Bachillerato y Licenciatura, Administración de Empresas Turísticas*
- *Bachillerato y Licenciatura, Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes.*
- *Bachillerato, Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes.*
- *Diplomado en Administración de Empresas de Hospedaje.*
- *Diplomado en Administración en Servicios de Alimentos y Bebidas.*
- *Diplomado en Administración Hotelera.*
- *Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas.*
- *Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas con énfasis en Administración de Empresas de Hospedaje.*
- *Diplomado en Gastronomía, Diplomado en Guía de Turismo.*
- *Diplomado en la Enseñanza de la Especialidad Técnica.*
- *Diplomado en Recreación Turística.*
- *Diplomado en Turismo.*
- *Diplomado en Turismo con énfasis en Administración de Empresas.*
- *Diplomado en Turismo con énfasis en Hotelería.*
- *Licenciatura Administración Empresas Turísticas + Bachillerato Turismo.*
- *Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.*
- *Licenciatura en Educación Técnica + Bachillerato en la Especialidad.*
- *Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas.*
- *Licenciatura en Gestión de Negocios Turísticos Bilingüe.*
- *Licenciatura en Mediación Pedagógica más Bachillerato o Profesorado en la Especialidad.*
- *Licenciatura en Turismo con énfasis en Administración de Agencias.*
- *Licenciatura en Turismo con énfasis en Administración de Hoteles y Restaurantes.*

- *Licenciatura en Turismo con énfasis en Administración en Ecoturismo.*
- *Licenciatura en Turismo con énfasis en Hoteles y Restaurantes.*
- *Licenciatura y Bachillerato en Gerencia Hotelera y de Empresas Eco-Turísticas, Maestría en Administración Hotelera.*
- *Maestría en Educación Técnica (más Profesorado de Estado en Educación Comercial con énfasis en Turismo en Hotelería y Gastronomía más Educador Técnico).*
- *Maestría en Educación Técnica y Bachillerato a fin en la Especialidad del Puesto o una carrera atinente a la especialidad.*

Ninguna carrera reúne todas las competencias para poder impartir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos especiales. Aquí no hay mucho que decir, prácticamente el mismo asesor nos indica que los requisitos para dar la especialidad de turismo en hotelería y eventos espaciales son el haber obtenido una especialidad en turismo como la mencionada anteriormente y la parte de pedagógica. Esto trae como consecuencia de qué muchos de los docentes no adquieran todas las competencias para impartirla y en el mejor de los casos capacitarse de manera externa o privada o la peor parte dar contenidos a medias o quitar ciertos temas del programa.

Es increíble que el Ministerio de Educación Pública para dar una especialidad como la nuestra, no sea más exigente, un profesional debe estar preparado académicamente para hacer su trabajo, de ahí que es importante buscar estrategias de formación y mejoramiento permanente para los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, y a partir de ello elaborar un plan de formación permanente; es necesario y urgente aplicarlo a los docentes que imparten esta especialidad técnica.

Para continuar analizando la entrevista del asesor en relación con la pregunta: ¿Existe capacitación por parte del MEP? ¿En cuales áreas se capacita? y ¿cómo se deciden los temas por capacitar?

*Los procesos de capacitación son permanentes y contemplan a la mayoría de las especialidades de turismo, la dificultad es el presupuesto, se hacen esfuerzos con la empresa privada y con presupuesto MEP, pero siempre va a ser necesario más presupuesto.*

El presupuesto que existe se ve limitado más desde que se firmó el acuerdo entre la anterior Ministra de Educación Sonia Marta Mora y los gremios que establece que para poder capacitarse debían dar los viáticos de ley, en ese momento se creyó que fue un gran logro, pero eso trajo una serie de

problemas porque para capacitar a los docentes hay que tener contenido económico, en este momento solo en turismo hay 500 docentes y llamarlos a todos es casi imposible una capacitación con un presupuesto tan alto.

Por parte del sector privado, el ente que dona la capacitación va al colegio a impartirla y no hay que pagar viáticos. Se lleva a cabo un programa que se llama talleres gastronómicos con universidades, Hotel Marriott, franquicias como Mayca, Café «Doka State». Hay un convenio con el ICafé, ellos van al colegio sacan de 4 a 8 horas y les dan la capacitación a los docentes y se les proporciona un certificado de participación o aprovechamiento, ahora con el nuevo proyecto de Ley solo son reconocidos si se pagan por fuera y en horas que no sean laborales.

Aquí el asesor es claro, las capacitaciones son permanentes y contemplan a la mayoría de las especialidades de turismo, la dificultad es el presupuesto, se hacen esfuerzos con la empresa privada y con presupuesto Ministerio de Educación Pública, pero es muy poco. El indica que hay capacitaciones permanentes, pero no señala en cuales competencias de cada especialidad, además el presupuesto es un problema básico y se tiene que recurrir al sector privado. De ahí que el Ministerio de Educación Pública invierte millones en materiales para esta especialidad y la mayoría de los docentes no sabe utilizarlos. Hace falta acercarse más a la empresa privada que es de gran ayuda, al fin y al cabo, son los docentes técnicos los que están preparando los muchachos para que vayan a hacer pasantías, prácticas y a trabajar a sus empresas.

Para continuar con el análisis de la entrevista, ¿Cómo mide usted que esa información digital llegue a todos, sabiendo que usted administra una página web y un sitio web donde sube constantemente información?

El Asesor indica que, de los 515 profesores de las cinco especialidades de turismo, hay registrados alrededor de 250 en la página de «Facebook» y el «blog» y estos envían un reporte de movimientos y les llega a los correos electrónicos la información. No se ha logrado que todos den seguimiento a la página porque es una cuestión voluntaria.

En «Facebook» hay 4000 seguidores muchos docentes, estudiantes y público en general. La selección de docentes para llamar a capacitar o a cursos de actualización se da de una manera estratégica, por ejemplo, si ICafé ocupa personas capacitadas en algunas regiones cafetaleras primero escogen a las regiones en donde el estudiante genere algún emprendimiento y que los

profesores preferiblemente que estén en propiedad, porque va a garantizar que el conocimiento permanezca ahí en la zona.

La información la Información al parecer es accesible a los docentes, pero no se cuenta con mecanismos de control para analizar el impacto y beneficio real que tiene dicho acceso. En Ministerio de Educación Pública, está comprometido, pero no está obligado a capacitar, la formación se trae desde la universidad después ahí viene la autogestión la autodidactica, autocrecimiento profesional y la pasión. El Asesor es consciente que hay docentes que cuando no saben la materia eliminan el contenido y no se imparte lo cual resulta graves.

Aquí el asesor fue sincero al contestar, que no se puede medir si esa información digital llega a todos, hay una página web y un sitio web donde sube constantemente, es un deber de los docentes buscar la información para solventar sus debilidades en algunas competencias. La selección de docentes para llamar a capacitar o a cursos de actualización se da de una manera inadecuada, por ejemplo, ICafe, escoge a los docentes en propiedad y dejan de lado a los profesores interinos que laboran en un colegio técnico una zona cafetalera.

Lo más grave aquí es que el asesor es consciente que existen docentes que al no tener las competencias para dar la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales, eliminan contenidos. La pregunta es, qué medidas ha tomado él como asesor para evitar estas prácticas entre los docentes de turismo, ha realizado una investigación entre el personal a su cargo para conocer las necesidades académicas, las cuales no deben existir, pero existen en turismo. Ha propuesto estrategias, planes de formación permanente para cada especialidad de turismo, que se imparte en los colegios técnicos de nuestro país. Al parecer no lo ha hecho.

Para finalizar la entrevista, se le pregunta al asesor, ¿Cree usted, importante que exista de un plan de formación permanente para docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales? Existe mucha oferta para estudiar Turismo en el país, queda claro que el docente debe pagar sus cursos.

Pero lo interesante aquí, es que el asesor no reconoce si es o no importante que exista de un plan de formación permanente para docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, solo menciona que existe muchas ofertas para estudiar turismo en el país. Existe una «Google drive», «chat» de «WhatsApp» y un correo donde los docentes suben información recopilada sobre diferentes tipos de especialidades en turismo. Se considera que lo que realmente



hay son iniciativas propias de los docentes de turismo para compartir el material que producen en su quehacer académico, pero no hay en estos momentos un plan de formación permanente en ninguna especialidad de turismo que imparte el Ministerio de Educación Pública y no hay quien revise los contenidos de ese material que se comparte en dichas aplicaciones.

Por último, se le preguntó al asesor, ¿Qué propuestas tiene educación técnica y usted como asesor para poder mejorar las necesidades de formación en ciertas áreas requeridas por la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?

El asesor señalar que la propuesta tiene educación técnica y él como asesor para poder mejorar y las necesidades de formación en ciertas áreas requeridas por la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, es el uso de la tecnología, ya que es la principal estrategia para llegar a todos los colegios técnicos que imparten la especialidad, son muchos lugares y diversos como: Jaco, Parrita, Quepos, Carlos Luis Fallas Sibaja, Carrizal diurno y nocturno, Ricardo Castro Beer, Tronadora, Pacayas, Carlos Manuel Vicente Castro, Corredores, Guaycara, José Albertazzi Avendaño, José Figueres Ferrer, atan, Hojancha diurno y nocturno, Hojancha Nocturno, Nicoya, Cóbano, Paquera diurno, Paquera nocturno, San Isidro de Pérez Zeledón, La Fortuna de San Carlos, Venecia, 27 de Abril, Sardinal diurno y nocturno y Talamanca,

Como puedes ver tiene cobertura nacional y es bastante complicado llevar respuestas concretas a todos, por tanto, es importante llegar al máximo de docentes con la tecnología

Se está ordenando por el marco de cualificaciones, van a haber cambios en los programas. Actualmente se está trabajando en los estándares nacionales y se hacen los programas que se espera salgan el otro año, la meta es tener al menos dos cambios en programas de especialidades en Hotelería y Alimentos y Bebidas. Entrega masiva técnica por parte de la Dirección de Educación y Competencias técnicas mediante las 27 regionales.

En esta pregunta, ¿Qué propuestas tiene educación técnica y usted como asesor para poder mejorar y las necesidades de formación en ciertas áreas requeridas por la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, no satisface la respuesta, porque como el asesor indica él apuesta al uso de la tecnología, porque como esta se adquiere cobertura nacional y considera que es bastante complicado llevar respuestas concretas a todos, por tanto, es importante llegar al máximo de docentes con la tecnología.

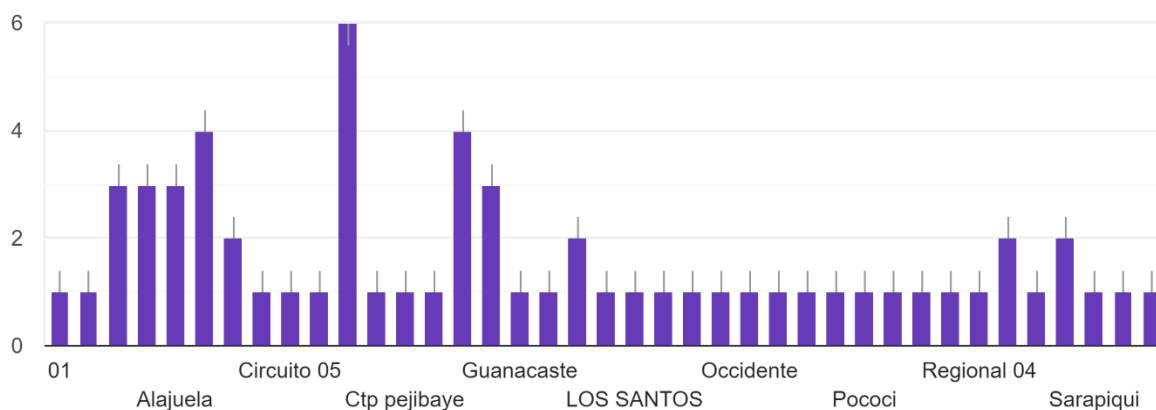
En realidad, el asunto no es complicado, se puede utilizar la tecnología para aplicar un plan de formación permanente por ejemplo en cursos virtuales y bimodales, en el segundo caso existen clases virtuales y presenciales o bien solo virtuales, donde se le den énfasis a las competencias que indique los docentes que presentan debilidades. Se unifican criterios para todos los colegios técnicos mencionados anteriormente y así todos caminarían en la misma frecuencia y aplicarían la misma metodología de trabajo.

#### 4.1.2. Análisis del cuestionario aplicado a los docentes de la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales.

El cuestionario se les envió a los 157 docentes de la especialidad de Turismo En Hotelería y Eventos Especiales a su correo institucional, dicho instrumento fue contestado en su totalidad por 62 docentes, lo que corresponde a un porcentaje de un 40% de la población total de los docentes de la especialidad. A continuación, se iniciará con el análisis de cada pregunta según las respuestas suministradas por los docentes.

La primera pregunta que aborda el cuestionario es ¿cuál dirección regional labora? obsérvese el gráfico N°1.

*Gráfico N° 1 Dirección regional de educación donde laboran*



Fuente: elaboración propia basada en la pregunta N°1 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Otras zonas: San José Norte, Turrialba, Santa Cruz, Aguirre, Cartago, Coto, Jacó Circuito 05, Circuito 01, Puntarenas, Heredia, Liberia y Pérez Zeledón.

Como se observa en el gráfico N° 1 la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, prácticamente se da en todo el país, 62 docentes trabajan en casi todas las direcciones regionales del país, ubicadas en todas las provincias del país, como en San José Norte, Turrialba, Santa Cruz, Aguirre, Cartago, Coto, Jacó, Circuito 05, Circuito 01, Puntarenas, Heredia, Liberia, Pérez Zeledón, Guanacaste, Alajuela, Pococí, Sarapiquí. Es decir, hay representación en esta investigación de docentes de la especialidad que laboran en todo el territorio nacional, lo anterior es importante, porque se obtiene el conocimiento de la situación real de la especialidad alrededor de todo nuestro país.

En relación con la pregunta número 2, ¿Cuál es el nombre de los centros educativos en que trabaja?, el cuestionario fue contestado por docentes de los siguientes colegios técnicos profesionales donde se imparte la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales:

- |                                     |                            |
|-------------------------------------|----------------------------|
| ✓ Carlos Manuel Vicente Castro.     | ✓ Técnico Máximo Quesada.  |
| ✓ Jacó.                             | ✓ Pacayas.                 |
| ✓ José Albertazzi.                  | ✓ Matapalo-Savegre.        |
| ✓ Padre Roberto Evans de Siquirres. | ✓ Jicaral.                 |
| ✓ Siquirres.                        | ✓ José Albertazzi Avendaño |
| ✓ Carlos Luis Fallas.               | ✓ San Isidro.              |
| ✓ Puerto Jiménez.                   | ✓ Braulio Odio Herrera.    |
| ✓ Santa Eulalia.                    | ✓ del Este.                |
| ✓ Santa Lucía.                      | ✓ Puerto Jiménez.          |
| ✓ Sabanilla.                        | ✓ Fortuna, San Carlos.     |
| ✓ Parrita.                          | ✓ José Figueres Ferrer.    |
| ✓ Cañas.                            | ✓ Sardinal.                |
| ✓ Tarrazú                           | ✓ Bolívar.                 |
| ✓ San Pablo.                        | ✓ Pacayas.                 |
| ✓ Braulio Carrillo Colina.          | ✓ Barrio Irvin.            |
| ✓ Mario Vindas Salazar.             | ✓ Quepos.                  |

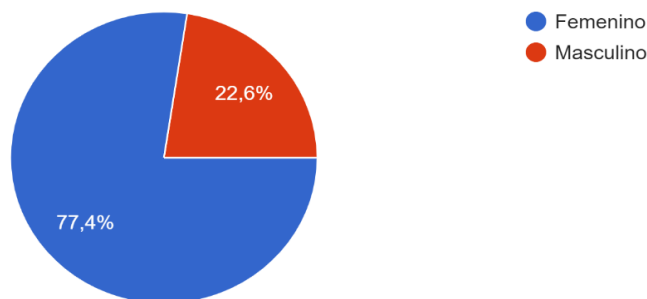
- ✓ Cartagena.
- ✓ Puerto Jiménez.
- ✓ Gregorio José Ramírez Castro.
- ✓ Barva.
- ✓ Puntarenas.
- ✓ Pococí.
- ✓ Platanares.
- ✓ Santo Cristo Esquipulas.
- ✓ Uladislao Gámez solano.
- ✓ Sabalito.
- ✓ Henri François Pittier.
- ✓ Carrizal

Los anteriores colegios mencionados, son colegios técnicos profesionales y en ellos trabajan especialista de turismo que imparten la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Además, es importante recalcar que hay representación de docentes de todo el país, lo que hace que este estudio sea muy valioso, porque están representados casi todos los colegios técnicos que imparten esta especialidad a nivel nacional.

En relación a la pregunta número dos, cuál es el sexo de la población en estudio, obsérvese el gráfico N°2.

*Gráfico N° 2 Sexo de las que se les aplicó el cuestionario*



Fuente: elaboración propia, basada en la pregunta N°2 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales

*Cuadro N° 4 Frecuencias absolutas y relativas según la cantidad de hombre y mujeres docentes de la especialidad de Turismo en HEE*

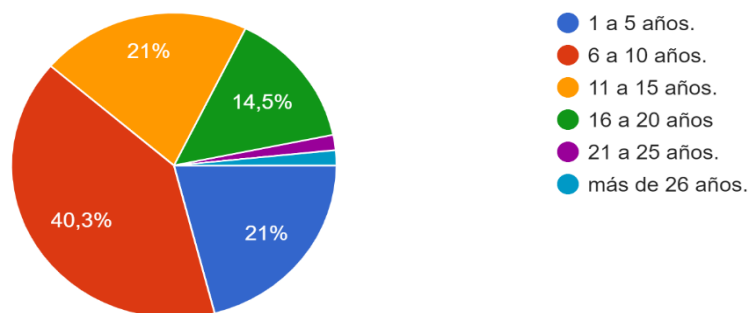
	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Hombres</b>	14	22,6%
<b>Mujeres</b>	48	77,4%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia, basada en el gráfico N°2 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales

Como se observa en el gráfico N° 2, la muestra de los participantes en esta investigación y que imparten la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales un 77.4 % son mujeres y solamente un 22.6 % son hombres. Por lo general, la mayoría de los docentes de esta especialidad son mujeres, aquí se evidencia claramente. Tal vez porque la docencia siempre ha estado más relacionada al sexo femenino, pero este dato resulta importante ya que es necesario esta información para tomar en cuenta la propuesta de un plan formativo y organizar modalidades del plan y el tiempo, ya que puede ser que muchas de ellas tengan hijos y sean hasta jefas de hogar.

Mientras que en la pregunta número tres de este instrumento, ¿Cuánto tiempo de laborar en el Ministerio de Educación Pública?, véase el gráfico N° 3.

*Gráfico N° 3 Tiempo en años de laborar en el Ministerio de Educación Pública*



Fuente: elaboración propia, basada en la pregunta N°2 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales

*Cuadro N° 5 Frecuencias absolutas y relativas según años de trabajar para el Ministerio de Educación Pública*

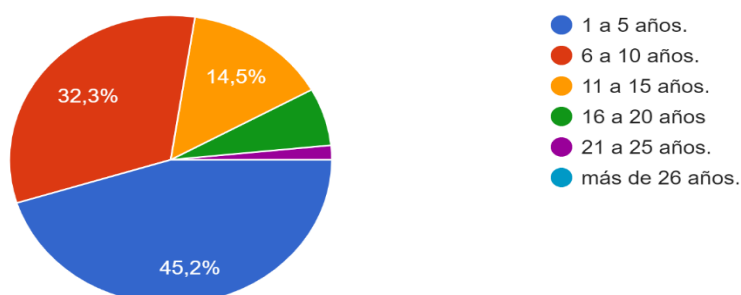
	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>1 a 5 años</b>	13	21, %
<b>6 a 10 años</b>	25	40,3%
<b>11 a 15 años</b>	13	21%
<b>16 a 20 años</b>	9	14,5%
<b>21 a 25 años</b>	1	1,6%
<b>Mas de 26 años</b>	1	1,6%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia, basada en el gráfico 3 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Como observa en este gráfico, un 40,3 % de los docentes tiene entre 6 a 10 años de impartir esta especialidad, el 21% tiene entre 11 a 15 años de laborar, la misma cantidad tiene los que se ubican entre 21 y 25 años, mientras que un 14.5% tiene entre 16 a 20 años de impartir esta especialidad. No obstante, un número reducido de 3,2% de los docentes tienen entre 21 a 26 años de laborar en esta especialidad. Se concluye que esta especialidad tiene un porcentaje importante de docentes muy nuevos que tienen entre 1 a 15 años de laborar en esta especialidad, un 82.3%, es un porcentaje importante, lo que indica que la mayoría de los docentes pueden ser personas que están iniciando su carrera como docentes.

En relación con la pregunta número 4, ¿Cuántos años tiene de impartir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?, observemos el gráfico N° 4.

*Gráfico N° 4 Años tiene de impartir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales*



Fuente: elaboración propia, basada en la pregunta N°4 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

*Cuadro N° 6 Frecuencias absolutas y relativas según años de impartir la especialidad de Turismo en HEE*

	Absoluto	Relativo
<b>1 a 5 años</b>	29	45,2, %
<b>6 a 10 años</b>	20	32,3%
<b>11 a 15 años</b>	9	14,5%
<b>16 a 20 años</b>	4	6,5%
<b>21 a 25 años</b>	1	1,6%
<b>Mas de 26 años</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia basada en el gráfico N°4 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

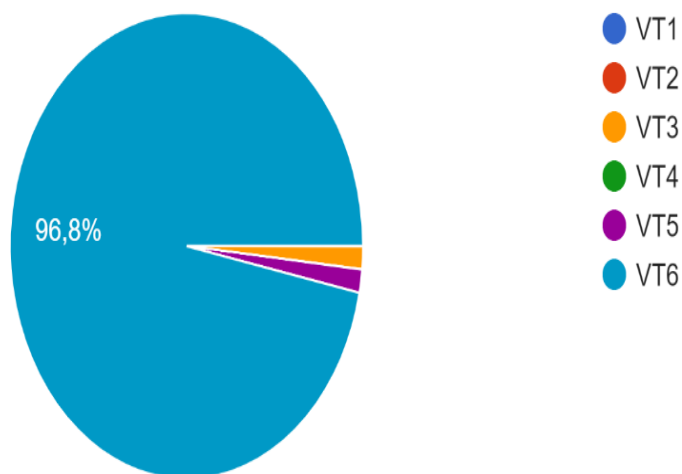
Como se ve en este gráfico el 45.2% tiene muy poco de impartir la especialidad de Turismo y Eventos Especiales, para el Ministerio de Educación Pública, entre 1 a 5 años, un 32.3% entre 6 a 10 años y un 14% entre 11 a 15 años. Prácticamente un 92,1% de los docentes que imparten la especialidad se ubican entre 1 a 15 años de impartir la especialidad. Se considera que los docentes tienen poco tiempo de impartir la especialidad y esto permite determinar que son docentes con

mucho entusiasmo y proactivo, porque están recién salidos de las universidades y que ha aprovechado que muchos directores han abierto y ofertado esta especialidad en sus colegios.

Para continuar con el análisis de este instrumento, la pregunta número 5, ¿Cuál es su categoría según el Ministerio de Educación Pública?, obsérvese el gráfico número 5.

Gráfico N° 5 *Categoría según el Ministerio de Educación Pública*

62 respuestas



Fuente: elaboración propia, basada en la pregunta N°5 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.



*Cuadro N° 7 Frecuencias absolutas y relativas según la categoría en el Ministerio de Educación Pública*

	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>VT6</b>	60	
<b>VT5</b>	1	96,8%
<b>VT4</b>	0	1,6 %
<b>VT3</b>	1	0%
<b>VT2</b>	0	1,6%
<b>VT1</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia, basada en el gráfico N°5 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Como se observa en este gráfico, el 96,8% de los docentes presentan una categoría de VT6, o sea disponen una especialidad en turismo, más una licenciatura en docencia, mientras que un 1,6% tiene una categoría de VT3 y otro 1,6% VT5 lo cual demuestra que la mayor parte de docentes de esta área han hecho un esfuerzo por prepararse en la parte pedagógica para impartir clases en turismo.

En relación con la pregunta N°6, ¿Cuál es el nombre del énfasis en turismo que usted posee? Se puede analizar el siguiente cuadro para examinar de mejor manera los resultados:

*Cuadro N° 8 Frecuencias absolutas y relativas del nombre del énfasis en turismo que usted posee el docente*

<b>Especialidad en turismo</b>	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
Turismo	8	13%
Hotelería y Eventos Especiales	20	32%
Hotelería y Gastronomía	8	13%
Alimentos y Bebidas	5	8%
Hotelería y Restaurante	7	11%
Administración de Empresas Turísticas	4	6%

Turismo en Hotelera y Gastronomía	1	2%
Empresas y Actividades Turísticas	2	3%
Gestión Empresarial del Turismo Sostenible	1	2%
Administración Hotelera	1	2%
Gestión Turística Sostenible	1	2%
Docencia para ejercer la enseñanza de Gerencia Hotelera y de Empresas Ecoturística	1	2%
Hotelería	1	2%
Turismo Sustentable Y Hotelería	1	2%
<b>N° de especialidades en turismo</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia, basada en la pregunta N°6 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Como se visualiza en esta tabla, según el Ministerio de Educación Pública y de acuerdo con los 62 docentes que contestaron este cuestionario, se concluye que son 14 las especialidades en turismo que tienen el visto bueno del Ministerio de Educación para impartir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, cabe destacar que existe una especialidad en turismo que es con énfasis en Hotelería y Eventos Especiales y un 32% de los docentes disponen esta especialidad.

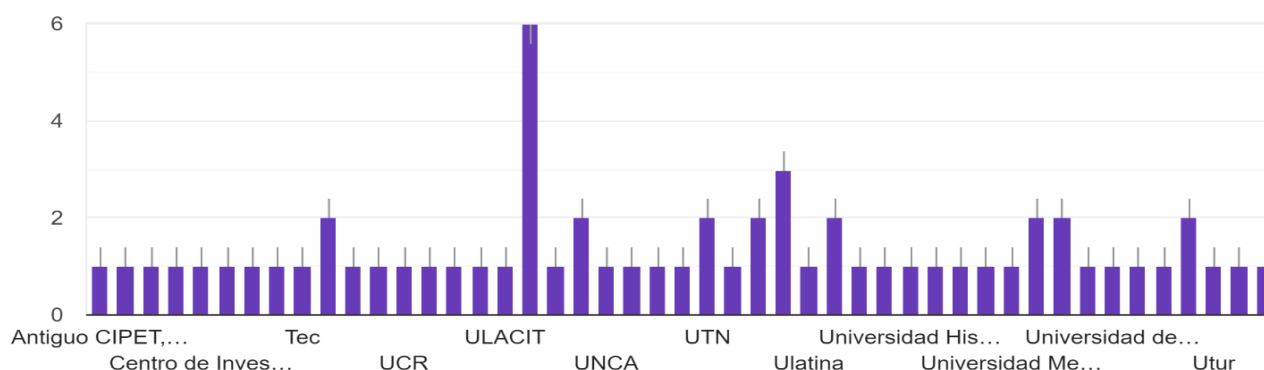
Un 13% posee la especialidad en turismo puro y otro 13% en Hotelería y Gastronomía. Mientras que un 11% tiene una especialidad en Hotelería y Restaurantes, Alimentos y Bebidas presenta un 8%, un 6% la especialidad de administración de empresas turísticas, otro 3% de los docentes la especialidad en Empresas y Actividades Turísticas, mientras las restantes especialidades tiene un 2% de representación en esta investigación y las especialidades son: Turismo en Hotelera y Gastronomía, Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, Administración Hotelera, Gestión

Turística Sostenible, docencia para ejercer la enseñanza de Gerencia Hotelera y de Empresas Eco-turística, y Turismo Sustentable y Hotelería.

Se observa en el cuadro anterior que la especialidad en Hotelería y Eventos Especiales puede ser impartida por docentes que cursen las catorce especialidades mencionadas anteriormente, sin embargo, cabe destacar que sí existe una especialidad en Hotelería y Eventos Especiales, pero el Ministerio de Educación Pública les da la facultad a las demás especialidades. Ahí es donde se considera la importancia de nuestra propuesta que busca analizar qué estrategias de formación y mejoramiento permanente de los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo.

En relación a la pregunta N° 7, obsérvese el gráfico N° 6.

Gráfico N° 6 *Nombre de la universidad la cual egresó de la carrera en Turismo.*

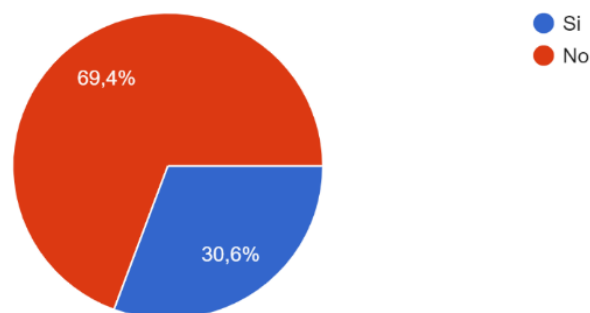


Fuente: elaboración propia, basada en la pregunta N°7 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

En este gráfico se destaca que la carrera de turismo con sus diferentes especialidades la dan tanto universidades públicas como privadas. Entre las universidades públicas que incluyen la especialidades de Turismo se encuentran la Universidad de Costa Rica, Universidad Técnica, Universidad Estatal a Distancia y el Instituto Tecnológico de Costa Rica, mientras que las universidades privadas que ofrecen esta carrera son: Universidad Latinoamérica de Ciencia y Tecnología (ULACIT) , Universidad Castro Carazo, Universidad Hispanoamérica, Universidad Metropolitana, Universidad Latina de Costa Rica, Universidad de Turismo, Universidad Autónoma de Monterrey, Colegio Universitario de Cartago, Universidad Autónoma de Centroamérica, Universidad Central, Universidad Internacional de las Américas. En total hay catorce universidades que imparten la carrera de Turismo, y la Universidad Latinoamérica de Ciencia y Tecnología (ULACIT) es la que más ha egresado profesionales en turismo.

En relación a la pregunta N°9, ¿Considera usted, que el plan de estudio de la carrera que usted estudió, comprende todas las competencias que se necesitan en la especialidad de Turismo y Eventos Especiales que imparte en el Ministerio de Educación Pública?, véase el gráfico N°7.

Gráfico N° 7 El plan de estudio de la carrera que usted estudió comprende todas las competencias que se necesitan en la especialidad de Turismo y Eventos Especiales que imparte en el Ministerio de Educación Pública



Fuente: Elaboración propia, basado en la pregunta N°9 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

*Cuadro N° 9 Frecuencias absolutas y relativas según plan de estudio de la carrera que estudiaron comprende o no todas las competencias que se necesitan en la especialidad de turismo y eventos especiales que imparte en el Ministerio de Educación Pública.*

	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Sí</b>	43	69,4%
<b>No</b>	19	30,6%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, basado en el gráfico N°9 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Se concluye que el 69, 4% de los docentes indican que el plan de estudio de la carrera que estudió, no comprende todas las competencias que se necesitan desarrollar en la especialidad de Turismo y Eventos Especiales que imparte en el Ministerio de Educación Pública y un 30,6% indica que sí cumple el plan de estudios de su carrera con las competencias, cabe destacar que un 32% de la población que participa en este estudio tiene la especialidad de turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

En esta pregunta se les solicita a los docentes que justifique su respuesta, si indicaron que el plan de estudio de la carrera que estudiaron no comprende todas las competencias que se necesitan en la especialidad de Turismo y Eventos Especiales y a continuación se verá lo que indicaron los docentes:

- ✓ Falta reforzar inglés.
- ✓ En realidad, en la parte de administración está completo en lo que es hotelería, aunque falta unas materias que agregar.
- ✓ Mi especialidad universitaria es otro énfasis al énfasis en el que laboro.
- ✓ Hay muchos cursos que se deben llevar adicionales.
- ✓ El temario dado por la universidad es súper completo. Porque fue desarrollado por profesionales y aprendizaje apto de turismo.
- ✓ El plan de la carrera que yo saqué no comprende el 100 % de las competencias que se requieren para impartir de la manera más apropiada los contenidos de los programas de estudio del MEP.

- ✓ Hace falta desarrollar más competencias propias de la actividad, por ejemplo, curso de “garnish”, decoración, moda, tendencias de mercado, negocios, servicio al cliente, incluso manipulación de alimentos y «software» más propios de hotelería.
- ✓ Falta la parte gastronómica.
- ✓ Considero deben incluir más prácticas, ya que uno debe capacitarse por fuera para poder transmitir mejor los conocimientos a nuestros estudiantes.
- ✓ Los cursos son diferentes a las subáreas que imparte el MEP.
- ✓ Falta mucho contenido.
- ✓ No recibí algunas unidades, tales como: «barismo», «garnish».
- ✓ Es muy diferente lo que uno estudia en la universidad y lo que uno imparte en los colegios.
- ✓ Faltaría para completar el plan el área de técnicas de Cocina.
- ✓ Si comprende las competencias, ya que llevamos la materia de Tecnología del hospedaje 1 y 2.
- ✓ El programa de estudios incluía un plan muy diverso. Por la teoría y práctica adquirida en la universidad.
- ✓ Hace falta un programa donde se dedique más tiempo en la práctica, con propuestas y ejercicios prácticos para ser aplicados en el aula-taller. Además de un equipamiento especializado para desarrollarlos de la mejor manera.
- ✓ El Plan de Estudio de la universidad, es prácticamente los mismo que el MEP propone para este técnico.
- ✓ No porque no hay práctica que es lo más importante para adquirir las competencias.
- ✓ Porque pude abarcar todas las áreas de estudio, solo faltó un poco de cocina, pero me capacité por aparte.
- ✓ Faltó más capacitación. Tuve que buscar capacitación a través del INA.
- ✓ Deberían tener más horas de inglés, es requisito en la especialidad y son solamente 4 horas a la semana cada año.
- ✓ No porque los programas de las universidades no van en los programas del Ministerio de Educación.
- ✓ Programas obsoletos.
- ✓ Más investigaciones de campo.

Se puede concluir que los docentes, el 69, 4% indican que el plan de estudio de la carrera que estudiaron no comprende todas las competencias que se necesitan en la especialidad de Turismo y Eventos Especiales que imparte en el Ministerio de Educación Pública. Obtenida esta información de los docentes, se puede considerar que es urgente analizar qué estrategias de formación y mejoramiento permanente de los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, son necesarias para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo.

En relación con la pregunta número 10 del cuestionario se observan las respuestas de los docentes encuestados, por lo tanto, la siguiente lista obedece a las competencias que ellos indican que se debe tener para impartir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales según su criterio:

- |   |  |
|---|--|
| ✓ Recepción                             | ✓ Interés y compromiso por la            |
| ✓ Innovación en la especialidad         | protección del ambiente                  |
| ✓ Cocina y técnicas                     | ✓ Un aprendizaje más práctico            |
| ✓ Hotelería                             | ✓ Ser poli funcional                     |
| ✓ Planificación de eventos,             | ✓ Administrador                          |
| ✓ Constante aprendizaje y desarrollo de | ✓ Eventos y alimentos y bebidas          |
| competencias                            | ✓ Gastronomía                            |
| ✓ Manejo adecuado de lo práctico y      | ✓ Bar y restaurante                      |
| teórico                                 | ✓ Actividades blandas: flexible,         |
| ✓ Manejo de un segundo idioma           | empático, con disposición.               |
| ✓ Carisma                               | ✓ Debe tener conocimiento en hotelería   |
| ✓ Relaciones interpersonales            | y en eventos especiales además de        |
| ✓ Excelente servicio al cliente         | capacitarse constantemente con las       |
| ✓ Comunicación asertiva                 | nuevas tendencias                        |
| ✓ Dominio del idioma inglés como        | ✓ Proactivo, iniciativa, con experiencia |
| segunda lengua,                         | ✓ Conocimiento hotelero y                |
| ✓ Sentido de pertenencia hacia la       | desenvolvimiento de los diferentes       |
| Especialidad                            | departamentos, en cuanto a las leyes     |
| ✓ Dominio de los TIC,                   | turísticas del ICT se encuentran un      |

tanto desactualizada de acuerdo con el programa de estudio

- ✓ Las especificadas por Servicio Civil
- ✓ Gestión Hotelera
- ✓ El aprendizaje de la geografía de Costa Rica, así como su flora y fauna
- ✓ Desarrollo integral y armónico del individuo y desarrollar+ actividades productivas
- ✓ Todas las que se imparten en la especialidad
- ✓ Dinámico, sensible por el medio ambiente, dominio de las tareas a desempeñar
- ✓ Hacer que el estudiante pueda laborar en todas las áreas de un hotel sin problema alguno
- ✓ Sacar jóvenes al mercado del turismo con diferentes conocimientos y a su vez ser competentes en las áreas de un hotel
- ✓ Cumplir con el programa de manera profesional y transmitiendo los conocimientos necesarios a los estudiantes.
- ✓ Procurar la búsqueda de oportunidades prácticas y enriquecedoras para el buen aprendizaje de sus alumnos.
- ✓ Estar actualizado en los temas que le competen al área que desempeña.

mantenerse actualizado en áreas de economía, turismo afluencia, tendencias, gastronomía, decoración, administración turística, y tener la firme convicción de estar continuamente actualizándose, ya que el ámbito turístico cambia mucho, también conocimiento de las políticas de las diferentes cadenas o hoteles así con los sistemas de reservación turística.

- ✓ Un docente de turismo del área que sea debe invertir su tiempo en conocer el país en al menos los atractivos turísticos más representativos, así como es sector eco turístico, rural ya que el conocimiento de país y el mundo si es posible es lo mejor para una enseña más real hacia nuestros jóvenes.
- ✓ Animación turística
- ✓ Liderazgo
- ✓ Manejo de personal
- ✓ Conocer exigencias del mercado
- ✓ Las especificadas por Servicio Civil
- ✓ Todas en general
- ✓ En el ámbito laboral



- ✓ Enseñarle al estudiante a desempeñarse en cualquier ámbito del turismo.

Se puede observar que muchas de las competencias que son necesarias para impartir la especialidad mencionada por los docentes encuestados son habilidades blandas o características que se espera que tenga un colaborador en la parte turística y otras no están enfocadas propiamente a la especialidad, sino en el que hacer de un docente (pedagógica). Queda en evidencia que son más el desarrollo de competencias y destrezas que se precisan para que sea docente de esta especialidad y es necesario no solo promover y desarrollar contenidos del programa si no actualizar y trabajar en diferentes áreas para lograr un complemento que permita amalgamar todos los requerimientos y obtener docentes de calidad y cien por ciento capacitados trabajando en esta área.

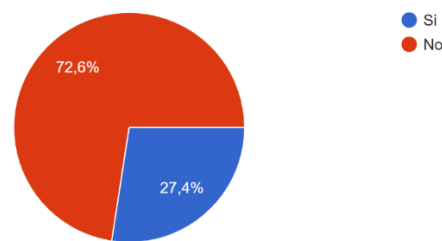
Por otro lado, existen docentes que no tienen claro todavía el término competencias o no comprendieron la preguntas y se obtuvieron respuestas como: ´

- ✓ No estoy segura de lo que el MEP quiere de los docentes en esta especialidad.
- ✓ Un título y un grado académico en la especialidad con pedagógicas.
- ✓ Según el Ministerio no existen competencias de ningún tipo porque contratan a cualquiera que tenga un certificado que lo acredite, deberían de certificar a los profesores en las diferentes áreas para que puedan brindar el apoyo a los estudiantes y que ellos tengan las competencias para poder enfrentarse al mercado laboral.
- ✓ No todos los colegios cuentan con las herramientas básicas para impartir la carrera
- ✓ No estar formados en esta área.

Estas respuestas resultan un poco preocupantes, ya que la formación que se trabaja con los estudiantes en educación basada en competencias para desarrollar en el aula y posterior en el campo laboral y si bien es cierto muchas competencias se adquieren en la formación universitaria por parte de los docentes, queda claro que no se obtienen todas las obligatorias para impartir la especialidad y si es necesario medir de alguna manera el grado en que estos docentes están capacitados para desarrollar también competencias en sus estudiantes. También resulta preciso brindar las herramientas para poder desarrollar los contenidos de la mejor manera.

En la siguiente pregunta del cuestionario se les indica si ha recibido estrategias de formación permanente para mejorar el desarrollo de competencias propias de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales la cual se ve reflejada en el siguiente gráfico:

*Gráfico N° 8 Si ha recibido estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de competencias propias de la especialidad turismo en Hotelería y Eventos Especiales*



Fuente: Elaboración propia basado en la pregunta número 11 del cuestionario aplicado a docentes

*Cuadro N° 10 Frecuencias absolutas y relativas según si ha recibido o no estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de competencias propias de la especialidad Turismo en Hotelería y Eventos Especiales*

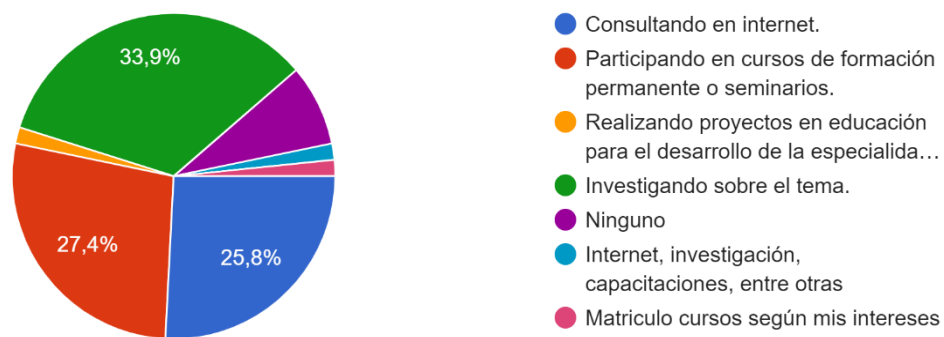
	Absoluto	Relativo
<b>Sí</b>	45	72,6 %
<b>No</b>	17	27,4 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

En este gráfico se vislumbra que un 72,6% de los docentes encuestados, no ha recibido formación permanente, ya sea por capacitación del MEP o por cursos o capacitaciones, etc., ni de manera privada, por otro lado, un 27,4% de la población encuestada indica que sí ha recibido capacitación o estrategias de formación permanente para mejorar el desarrollo de la especialidad. Se puede

deducir que muchos docentes deciden quedarse con su formación básica y no buscar alguna manera de complementar su formación o actualizarse en los contenidos que son necesarios en la especialidad.

En la pregunta número 12 del cuestionario se les consulta a los docentes ¿Cuál de la lista de opciones presentada utiliza como formación permanente para mejorar el desarrollo de competencias en la especialidad?, la respuesta se puede ver reflejada en el grafico N°8 a continuación:

Gráfico N° 9 Opciones de capacitación utilizada para la formación permanente y mejorar el desarrollo de las competencias en la especialidad



Fuente: elaboración propia basada en la pregunta N°12 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Cuadro N° 11 Frecuencias absolutas y relativas según Opciones de capacitación utilizada para la formación permanente y mejorar el desarrollo de las competencias en la especialidad

	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Consultando en internet.</b>	17	25,8 %
<b>Participando en cursos de formación permanente o seminarios.</b>	21	27,4 %
<b>Realizando proyectos en educación para el desarrollo de la especialidad</b>	1	1,6 %
<b>Investigando sobre el tema.</b>	21	27,4 %
<b>Ninguno</b>	5	8,1%
<b>Internet, investigación, capacitación entre otras</b>	1	1,6 %
<b>Matricula cursos según intereses</b>	1	1,6 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

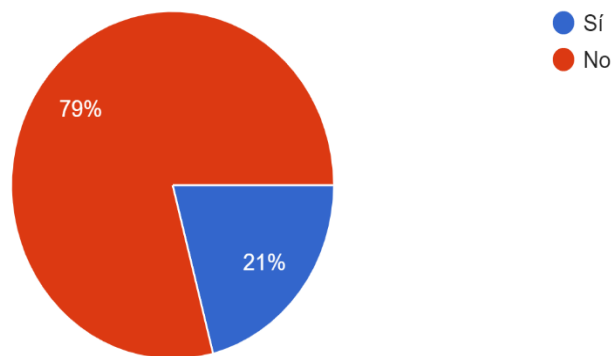
Fuente: elaboración propia basada en gráfico N°9 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Como se puede notar un 33.9% de la población indica que la manera más utilizada es investigando sobre el tema o contenido de la especialidad como parte de la formación permanente para mejorar el desarrollo de las competencias en la especialidad, luego un 27.4% de docentes mencionan que participan en cursos de formación permanente o seminarios, posteriormente un 25,8% dice que consulta en Internet como método para mejorar las competencias en la especialidad. También en menor porcentaje los docentes indican para un 8,1% que no utilizan ninguno de la lista, en 1,6% realiza proyectos en educación, otro 1,6% matricula cursos según el interés que se tenga.

Muchos de los docentes se apoyan investigando sobre el tema muchas veces en libros o consultando en Internet o con sus pares, mientras otro porcentaje importante deciden capacitarse mediante cursos, seminario, etc.

Para la pregunta número 13 se les consultó si habían participado en alguna capacitación de estrategias de formación permanente para mejorar el desarrollo de las competencias de la especialidad de Hotelería y Eventos Especiales, impartida por el Ministerio de Educación Pública, la cual se resume el grafico número 9 que se presenta a continuación:

*Gráfico N° 10 Ha participado en estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de las competencias de la especialidad de Hotelería y Eventos Especiales, impartida por el Ministerio de Educación Pública.*



Fuente: elaboración propia basada en la pregunta N°13 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

*Cuadro N° 12 Frecuencias absolutas y relativas según si ha participado o no en estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de las competencias de la especialidad de Hotelería y Eventos Especiales, impartida por el Ministerio de Educación Pública.*

	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Sí</b>	13	21 %
<b>No</b>	49	79 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia basada en el gráfico N°10 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Se puede ver reflejado en este grafico como un 79% de la población encuestada indica no haber participado en alguna estrategia de formación permanente desarrollada por el Ministerio de Educación Pública, mientras que un 21% afirman haber estado en alguna capacitación para el desarrollo de competencias de la especialidad por parte del MEP. Por parte del Ministerio debería preocuparse un poco más por tener un personal que pueda desarrollar las subáreas de sus programas y que sea capaz de impartir todos sus contenidos.

En esta pregunta se les pidió que ampliaran su respuesta y justificaran su respuesta, la siguiente lista representan lo dicho por los docentes:

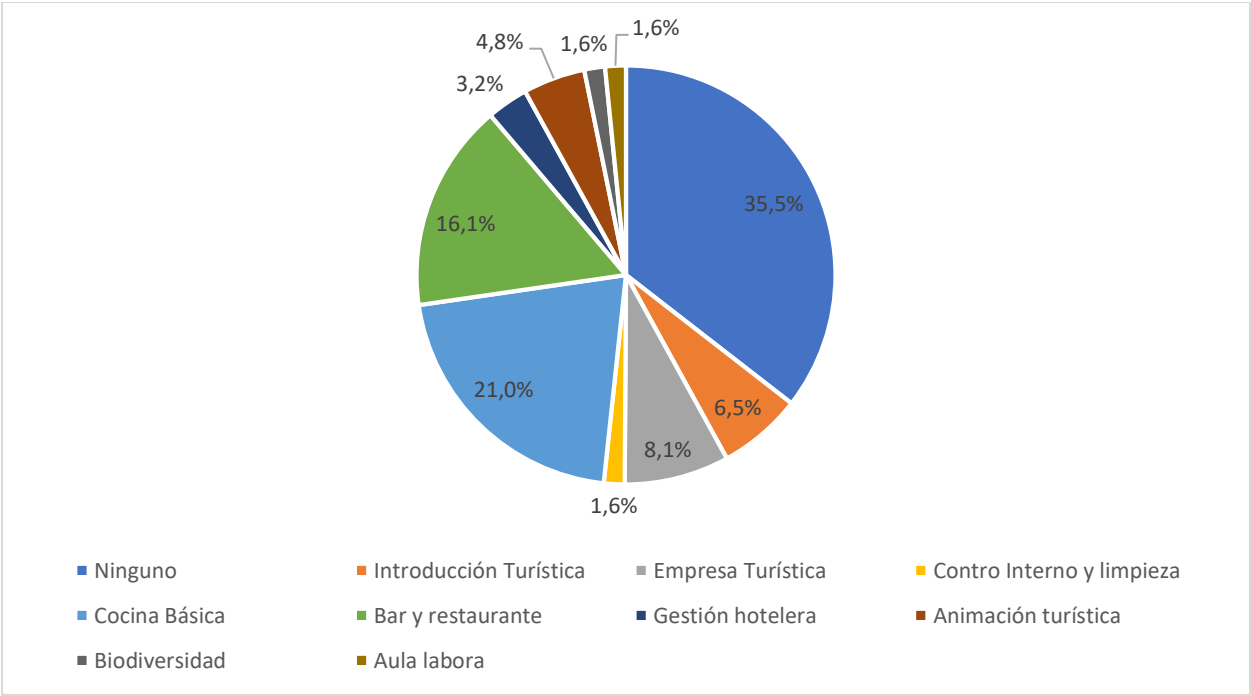
- ✓ Nunca he recibido capacitación por parte del MEP.
- ✓ No he tenido la oportunidad como docente de Turismo de participar en alguna capacitación.
- ✓ Ahorita estoy de Coordinador entonces que digamos que en la parte pedagógica sí, pero en la parte técnica propiamente no.
- ✓ Invitación a participar en talleres gastronómicos
- ✓ Nunca fui convocado a capacitaciones, menos ahora que las eliminaron.
- ✓ Nunca he recibido capacitación por parte del MEP.
- ✓ En los años que tengo nunca he recibido una capacitación por parte del Ministerio de Educación Pública
- ✓ Por parte de turismo nunca he recibido ninguna capacitación.
- ✓ Nunca nos han dado capacitaciones en la Zona Sur.

- ✓ Porque en los últimos 10 o más años las capacitaciones a docentes en las áreas técnicas fueron suspendidas, o si las hicieron convocaron solo a los que laboran en el Valle Central para no incurrir en gastos de hospedaje y alimentación para los convocados de zonas alejadas.
- ✓ Este es el primer año que trabajo con el MEP, he consultado con mis compañeros si el MEP imparte algún tipo de capacitación en la especialidad de turismo y nadie sabe nada, deseo capacitarme mejor.
- ✓ En los años 90 el MEP hace muchos años dejó de dar capacitaciones.
- ✓ Una vez un curso de cocina básico en convenio con CENECOOP.
- ✓ “Barismo” y cocina básica.
- ✓ Porque en esta especialidad nunca nos capacitan.
- ✓ Cocina básica hace muchos años.
- ✓ En el tiempo laborado solo en una capacitación fui convocada por el MEP, solo un año por una semana.
- ✓ NO nos dan la importancia necesaria o sea no nos toman en cuenta, es lamentable.
- ✓ Los años anteriores impartía taller y nunca me dieron capacitación
- ✓ Es difícil que convoquen.
- ✓ No he tenido la oportunidad.

Según los comentarios anteriores, la capacitación o actualización por parte de los encargados en el Ministerio de Educación Pública resulta mínima y se puede notar el descontento existente dentro de los docentes pese a que el Asesor expresa que se hacen capacitaciones, muchos ya indican que fueron suspendidas y no existen o que no han tenido la oportunidad de formar parte de los 15 docentes que se capacitan por año.

En relación con la pregunta en la pregunta número 14: ¿Cuáles son las subáreas de la especialidad en las que los docentes han recibido capacitación en formación permanente?, obsérvese el gráfico N° 11.

Gráfico N° 11 Ha participado o no en estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de las competencias de la especialidad de Hotelería y Eventos Especiales, impartida por el Ministerio de Educación Pública.



Fuente: elaboración propia basa en la pregunta N°14 de cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Cuadro N° 13 Frecuencias absolutas y relativas según si ha participado o no en estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de las competencias de la especialidad de Hotelería y Eventos Especiales, impartida por el Ministerio de Educación Pública.

	Absoluto	Relativo
Empresa turística	5	8,1 %
Control Interno y limpieza	1	1,6 %
Cocina básica	13	21%
Bar y restaurante	10	16,1 %
Gestión hotelera	2	3,2 %
Animación turística	2	4,8 %
Ninguno	35	56,4 %



<b>Aula labora</b>	1	1,6
<b>Introducción turística</b>	4	6,5 %
<hr/>		
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>
<hr/>		

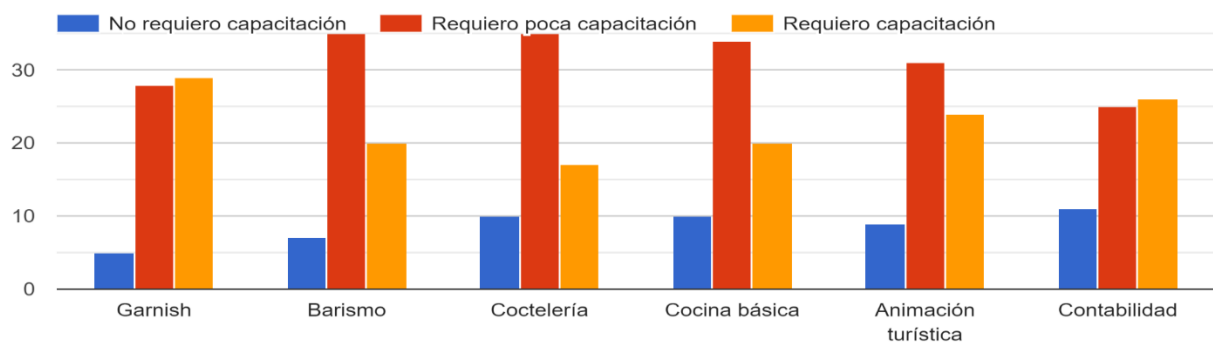
Fuente: elaboración propia basada en N°11 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Como era de esperarse un 56,4% del total de la población de estudio exteriorizan que no han recibido nunca alguna capacitación o nunca han participado en ninguna relacionada con la especialidad, mientras un 16,1 % indican haberse capacitado al menos en bar y restaurante. Las otras categorías que se consultaron fueron: introducción turística 1,6%, empresa turística 8,1%, gestión hotelera 2% control interno y limpieza 1,6%, cocina básica 1,6%, animación 4,8% y aula labora 1,6% como respuesta para cada una de esas áreas un 1,6% capacitación por cuenta propia, alimentos y bebidas un 1,6 %.

Se observa la misma dinámica en más del cincuenta por ciento de la población en estudio quienes indica que no han recibido capacitación en ninguna de las diferentes subáreas. Por esta razón es importante y necesaria la propuesta de realizar un plan de formación permanente para la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, es vital que todos los profesionales de las diferentes áreas de turismo tengan la misma información.

En la pregunta número 15 del cuestionario se les solicitó a los docentes indicar el nivel de requerimiento de capacitación y actualización que necesitan ellos como docentes en las distintas competencias de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales con los siguientes criterios: no requiero capacitación, requiero poca capacitación y requiero capacitación la cual arrojó los siguientes resultados representados en el siguiente gráfico:

*Gráfico N° 12 Requerimiento de capacitación en las competencias de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales*



Fuente: elaboración propia basa en la pregunta N°15 de cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

*Cuadro N° 14 Requerimiento de capacitación en las competencias de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales*

Competencia	No requiero Capacitación	%	Requiero poca capacitación	%	Requiero capacitación	%	Total
	Valor absoluto	Relativo	Valor absoluto	Relativo	Valor absoluto	Relativo	
“Garnish”	5	8,06	28	45,16	29	46,78	62
“Barismo”	7	11,29	35	56,45	20	32,25	62
Coctelería	10	16,13	35	56,45	17	24,4	62
Cocina básica	10	16,13	34	54,83	20	32,25	62
Animación	9	14,5	31	50	22	35,5	62
Contabilidad	11	17,7	25	40,32	26	41,93	62

Fuente: elaboración propia basa en el gráfico N°12 de cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

A continuación, se realizará el gráfico en relación con la competencia de «garnish» quien un 8,06% indica que no requiere capacitación, el 45,15% afirma que requiere poca y un 46,78%, sí necesita. Se analiza que un 91,93% demandan capacitación, este último es un porcentaje importante de docentes que son conscientes y aseguran que sí requieren capacitarse en «garnish». En relación con la competencia de “barismo” en 11,29% % indica que no requiere capacitación, otro 56,45 dicen que requieren poca y un 32,25 sí la requieren, prácticamente 88,7% necesita capacitación en “barismo”. Mientras en la competencia de coctelería solamente un 16,13 dice que no requiere capacitación, el 59,30% requiere poca y un 24,4% sí la solicita, puede afirmar que un 83.7% necesita ser capacitada.

En relación con la competencia de cocina básica un 13% no requiere capacitación, el 51,62% dice que requiere poca capacitación y un 32,25 sí la requiere. Esto quiere decir que un 83,87% necesita capacitarse en cocina básica. Mientras que en la competencia de animación un 14,5% no requiere capacitación, el 50% que requiere poca y el 35,5% la requiere, prácticamente el 85,5% necesita capacitarse en animación y para finalizar con las competencias de contabilidad el 17,7% dice que no requiere capacitación, el 40,32 acepta que requiere poca capacitación y el 41,93 sí la requiere, al igual que las anteriores competencias el 82,25% sí precisa capacitación, aunque indique que un poco.

Además, dentro de esta pregunta se les consultó, cuál otra competencia les parece importante y requieren capacitación, la siguiente lista corresponde a dichas competencias referidas por la población en estudio:

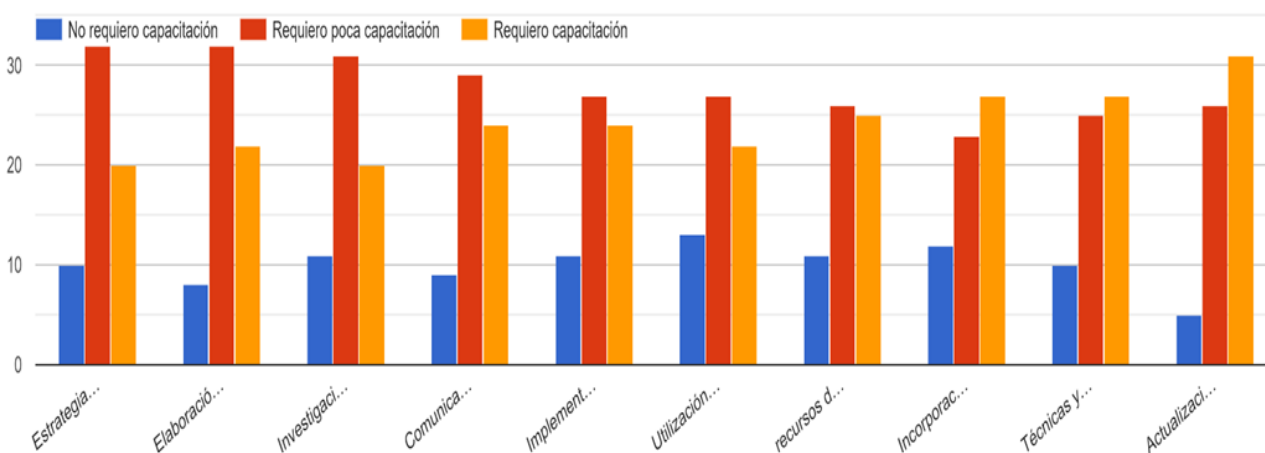
- ✓ Montajes.
- ✓ Cocina internacional.
- ✓ Guía y conducción de grupos.
- ✓ Gestión hotelera.
- ✓ En decoración.
- ✓ Hotelería y sistemas hoteleros nacionales e internacionales.
- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Proyectos.

- ✓ Costos y elaboración de menú.
- ✓ Teatro
- ✓ Manejo de “software” para inventarios, gestión hotelera, organización y decoración de eventos.
- ✓ Reservaciones.
- ✓ Lavandería, limpieza de habitaciones, control interno.
- ✓ Bar y restaurante.
- ✓ Mercado.
- ✓ Idiomas, por lo menos tres diferentes.
- ✓ Habilidades blandas, el servicio al cliente debe ser de calidad y estamos muy mal en este aspecto.
- ✓ Cocina internacional
- ✓ Repostería.
- ✓ Cocina básica en el área de pastelería propiamente. técnicas de bailes (mambo y flamenco) y coreografías.
- ✓ Cocina fusión.
- ✓ Turismo empresarial.
- ✓ Certificado de sostenibilidad.
- ✓ Informática.
- ✓ Turismo alimentos y bebidas.
- ✓ Montaje para eventos etiqueta y protocolo actual.
- ✓ Inventarios.

En la lista anterior, puede observarse como los docentes se manifiestan en temas similares como cocina, “barismo”, animación, idiomas, eventos, informática, servicio al cliente y recepción y también en el idioma inglés que va de la mano con la especialidad y mencionan hasta un tercer idioma. Se puede concluir, que es necesario en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, implemente estrategias de formación y mejoramiento permanente de las competencias de los docentes de esta especialidad y realizar una propuesta de plan formativo.

En relación con la pregunta número 16, donde se le pide a la población de estudio seleccionar entre las opciones que mejor se ajuste a sus necesidades de formación permanente desde una escala según el requerimiento o no de capacitación. Se analiza el gráfico N° 13.

Gráfico N° 13 Según la manera que se mejor se ajusta a las necesidades de formación



especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales

El siguiente cuadro se puede ver representado de mejor manera los valores el gráfico anterior:

Cuadro N° 15 Frecuencias relativas y absolutas según la manera que se mejor se ajusta a las  
necesidades de formación

	No necesito capacitación	%	Requiero poca capacitación	%	Requiero capacitación	%	Total
Estrategias, técnicas y procedimientos en educación para el desarrollo de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos especiales.	10	16,1	32	51,6	20	32,3	62
Elaboración de recursos didácticos para la especialidad.	8	12,9	32	51,6	22	35,5	62
Investigación de la práctica pedagógica aplicada a la especialidad.	11	17,7	31	50	20	32,3	62
Comunicación en espacios virtuales que propicien la reflexión sobre el desarrollo de competencias docentes requeridas en la especialidad.	9	14,5	29	46,8	24	38,7	62
Implementación de estrategias de evaluación formativa y sumativa basada en competencias requeridas en la especialidad de Turismo.	11	17,7	27	43,5	24	38,8	62
Utilización de información y recursos digitales para la formación permanente y continua.	11	17,7	26	41,9	25	40,4	62
Incorporación de estrategias de investigación-acción	12	19,3	23	37,2	27	43,5	62

para el desarrollo de la formación permanente y continua docente							
Técnicas y procedimientos para el desarrollo contenidos propios de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales	10	16,2	25	40,3	27	43,5	62
Actualización en nuevas tendencias de contenidos y temas propios para impartir la especialidad	5	8	26	42	31	50	62

*Fuente: elaboración propia, basado en la pregunta 16 del cuestionario aplicado a docentes.*

Si se analiza el gráfico anterior, se puede observar estrategias, técnicas y procedimientos en educación para el desarrollo de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos especiales, que un 16,12% indica que necesita capacitación, mientras que un 51,53% dice que sí requiere y un 32, 25% considera que requieren poca. Es importante analizar que un 83, 78% de los docentes prácticamente indiquen que requieren un poco y que sí del todo requieren capacitación en estrategias, técnicas y procedimientos en educación para el desarrollo de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

En aspectos relacionados con elaboración de recursos didácticos para la especialidad en Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, el 12,90% dice que no necesitan capacitación, mientras que un 51,53% indica que necesita un poco y un 35,48% es muy sincero al señalar que sí requiere capacitación, si sumamos los docentes que requieren un poco de capacitación y los que sí necesitan tenemos un 87% de la población que si requiere capacitarse en la elaboración de recursos didácticos para la especialidad en Turismo en Hotelería y Eventos Especiales. Mientras en el aspecto de investigación de la práctica pedagógica aplicada a la especialidad, un 17,74% dice que no necesita, mientras que 50% expresa que requiere poca capacitación y un 32, 25% afirma que sí

requiere capacitación, prácticamente se puede concluir que se le debe dar capacitar a un 82,25% de la población encuestada en investigación de la práctica pedagógica aplicada a la especialidad.

En cuanto al aspecto relacionado con la comunicación en espacios virtuales que propicien la reflexión sobre el desarrollo de competencias docentes requeridas en la especialidad, aquí el 14,51% indica que no necesita capacitación, en 46,77 dice que requiere poca capacitación mientras un 38,70 dice que sí necesita capacitación; si continuamos con el análisis vemos 85,47 necesita capacitación en la comunicación en espacios virtuales que propicien la reflexión sobre el desarrollo de competencias docentes. Mientras que, en relación al aspecto de implementación de estrategias de evaluación formativa y sumativa basada en competencias requeridas en la especialidad de Turismo, el 17,74% indica que no requiere capacitación, el 43,54% dice que requiere poca y el 38,70% dice que sí necesita capacitación; siguiendo el análisis prácticamente se debe capacitar al 82,24% de los docentes de la especialidad.

En relación con los aspectos si necesitaban capacitación en el uso de información y recursos digitales para la formación permanente y continua, el 17,74% dice que no necesita, el 41,93 indica que requiere poca, mientras el 40,32% sí necesita, en este aspecto queda claro que se debe capacitar prácticamente al 82,25% del personal docente para nivelarlos con los demás. En el aspecto relacionado con la incorporación de estrategias de investigación-acción para el desarrollo de la formación permanente y continua docente, el 19,35% indica que no requiere capacitación, pero es interesante porque el 37,09% dice que requiere poca capacitación y el 43,54% dice que sí la necesita, en otras palabras, un el 80,63% precisa la incorporación de estrategias de investigación-acción para el desarrollo de la formación permanente y continua en esta especialidad.

Para finalizar el análisis del gráfico N°12, el aspecto que indica si necesita capacitación en técnicas y procedimientos para el desarrollo de los contenidos propios de la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales, el 16,12% dice que no, el 40,32% dice que requiere poca capacitación y el 43,54% si necesita capacitación, en otras palabras, prácticamente el 83,86% necesita ser capacitados en técnicas y procedimientos para el desarrollo contenidos propios de la especialidad. Y por último en relación al aspecto si precisan los docentes actualización en nuevas tendencias de contenidos y temas propios para impartir la especialidad, el 8,06% señala que no necesita capacitación, el 41,93 indica que requiere poca y el 50% de la población dice que, sí

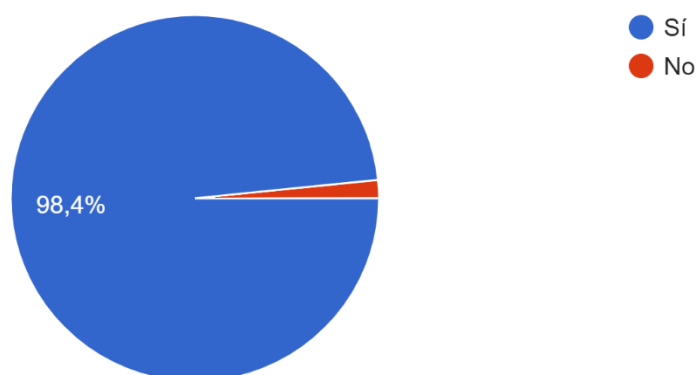


necesita, es decir, el 91,93% se debe actualizar en nuevas tendencias de contenidos y temas propios para impartir la especialidad.

La información suministrada es de suma importancia, ya que prácticamente en todos los aspectos analizados más del 80% revelan que necesitan capacitación, aunque sea un poco. Los docentes de la especialidad de turismo requieren ser capacitados en estrategias, técnicas y procedimientos en educación para el desarrollo de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos especiales; elaboración de recursos didácticos para la especialidad, Técnicas y procedimientos para el desarrollo contenidos propios de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales; comunicación en espacios virtuales que propicien la reflexión sobre el desarrollo de competencias docentes requeridas en la especialidad; incorporación de estrategias de investigación-acción para el desarrollo de la formación permanente y continua docente, entre otros. Habiendo un mayor interés en lo referente a la actualización en nuevas tendencias de contenidos y temas propios de la especialidad y son pocos los que indican no requerir algún tipo de capacitación.

Continuando con el análisis del cuestionario en la pregunta número 17, se les consultó a los docentes ¿si creen requerir estrategias de formación permanente y continua para mejorar sus competencias para desarrollo del plan curricular de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?, obsérvese el gráfico N° 14.

*Gráfico N° 14 Requerimiento de estrategias de formación permanente y continua para mejorar sus competencias de los docentes, para desarrollo del plan curricular de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales*



Fuente: elaboración propia basada en la pregunta N°17 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

*Cuadro N° 16 Frecuencias absolutas y relativas según Requerimiento de estrategias de formación permanente y continua para mejorar sus competencias de los docentes, para desarrollo del plan curricular de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales*

	Absoluto	Relativo
<b>Sí</b>	61	98,4%
<b>No</b>	1	1,6 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia basada en el gráfico N°14 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

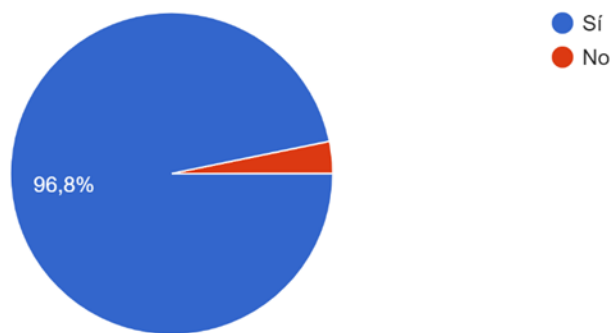
Como se observa en el gráfico anterior, un 98,4% de la población docente de estudio dice que sí necesita estrategias de formación permanente y continua para mejorar sus competencias, para desarrollo del plan curricular de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, mientras un 1,6% dice no requerirlas para desarrollo del plan curricular. Como parte de la actualización, superación personal, desarrollo del plan curricular resulta importante participar en algún proyecto o curso donde se puedan desarrollar las competencias para volver más enriquecedor el plan curricular y mejorar la educación de los estuantes y del sector turístico.

También, en esta pregunta se les solicitó a los docentes que justificaran su respuesta del por qué creen requerir estrategias de formación permanente y continua en el desarrollo del plan curricular, en síntesis, los docentes indicaron que es importante actualizarse ya que vivimos en un mundo cambiante, se necesita mejorar y conocer las competencias de la especialidad, pero creen que la especialidad está muy abandonada por parte de la asesoría de turismo. Es responsabilidad del Ministerio de Educación Pública abrir espacios de capacitación para los docentes de las especialidades y se debe tener claro que el turismo requiere de capacitación constante, por el cambio tan rápido de las tendencias y que se solventa las necesidades de una industria de punta y la mejora continua del servicio al cliente, que se requiere en nuestro país para mantener el liderato y la competitividad.

Cuando el docente se ve de frente con la realidad de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, se da cuenta que le falta mucha capacitación en diferentes áreas que no le enseñan en la universidad para ser un buen docente y es lamentable, hoy los docentes están totalmente desactualizados, deben actualizarse para que los jóvenes que se envían a las empresas sean competentes. Por lo tanto, algunos docentes al no recibir capacitación por parte de Educación Técnica del Ministerio Educación Pública, se han actualizado por sus propios medios. Según lo anterior, los docentes de la especialidad tienen claro la importancia y beneficios tanto profesionales como personales de una formación permanente de las competencias con las que se trabaja, así como una actualización de los contenidos que se desarrollan en el programa.

Asimismo, en la pregunta número 18, se les consulta a los docentes ¿si consideran importante contar con un plan de formación permanente, que mejore sus competencias en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?, obsérvese el gráfico N°15.

*Gráfico N° 15 Importancia de contar con un plan de formación permanente, que mejore competencias docentes en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales*



Fuente: elaboración propia basada en la pregunta N°18 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales.

*Cuadro N° 17 Frecuencias absolutas y relativas según Requerimiento de estrategias de formación permanente y continua para mejorar sus competencias de los docentes, para desarrollo del plan curricular de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales*

	Absoluto	Relativo
<b>Sí</b>	60	96,8 %
<b>No</b>	2	3,2 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia basada en la pregunta N°15 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales.

En el anterior gráfico un 96,8% de la población estudiada, considera importante contar con un plan de formación permanente, que mejore sus competencias en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, mientras que un 3,2% no lo ve necesario su implementación para mejorar las competencias en la especialidad. La propuesta de un plan formativo es bien recibida por los docentes y se vislumbra la importancia de poder contar con formación y actualización de los contenidos que se imparten en la especialidad.

Paralelo a esta pregunta se solicitó a los docentes que justificaran su respuesta, si consideran importante contar con un plan de formación permanente, que mejore sus competencias en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, en síntesis, los docentes indican.

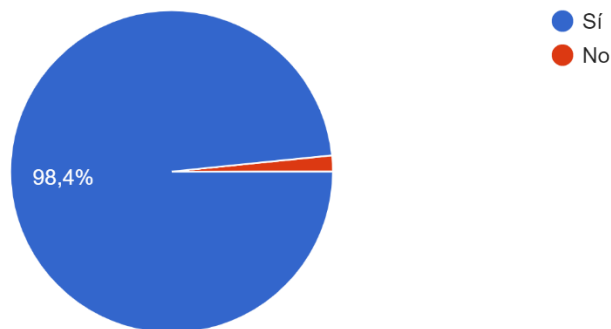
- ✓ Falta actualización permanente.
- ✓ Nos mantiene al tanto de los constantes cambios y para estar actualizados.
- ✓ Debe existir actualización en la tendencia del turismo y gastronomía por ser un negocio diversificado.
- ✓ Porque les daría a los estudiantes un formato de enseñanza para implementar en su práctica de final de año de una forma segura.
- ✓ Las exigencias del mercado cambian con mucha rapidez, el docente debe ir al ritmo de esos cambios para preparar de la manera más oportuna a los estudiantes.
- ✓ Se deben mejorar las competencias del docente de esta especialidad, por lo que se requiere formación permanente y actualizada al contexto laboral.
- ✓ Porque nos permite más actualización y mejor formación a nivel nacional de los docentes para poder impartir y transmitir mejor nuestros conocimientos y obtener mejores resultados con nuestros estudiantes
- ✓ Para poder enseñar a las estudiantes técnicas innovadoras.
- ✓ Para brindar calidad.
- ✓ Para transmitir conocimientos actualizados a la persona estudiante y acordes a las exigencias del mercado.
- ✓ Sumamente necesario el contar con dicho plan.
- ✓ Claro porque en 6 años impartiendo turismo nunca he tenido la oportunidad de capacitar me por medio de la especialidad.
- ✓ Es necesario contar con ese plan para poder mejorar cada día y actualizarse.

- ✓ Porque, así como el mundo cambia, en la tecnología, en lo económico, en las necesidades de los turistas, entre otros, el turismo también, obligando así a las empresas y en especial a los formadores docentes a ser competentes, eficientes y eficaces.
- ✓ El ámbito turístico es cambiante por tecnologías, modo de administración, políticas económicas, leyes, y formas de turismo.
- ✓ Para mejorar más como profesional y poder desarrollar las clases con un buen conocimiento en los todos los temas.
- ✓ las tendencias en la hotelería y los eventos especiales van evolucionando alrededor del mundo y tenemos que estar al día con los cambios en la actualidad para formar mejor a los estudiantes.
- ✓ Es importante porque así va mejor preparado el o la estudiante para enfrentarse en el ámbito laboral.

Según lo anterior, se puede deducir, que si se busca es mejorar la calidad de la educación en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, es de suma importancia la constante capacitación de los docentes, ya que el mundo está en constante cambio y la educación técnica no se debe quedarse atrás, se tienen que actualizar los programas de estudio hacia las nuevas tendencias y cambios en los estilos de vida de las personas, así como, los docentes no pueden quedar rezagados, mientras otros avanzan a pasos gigantescos.

Y para concluir el análisis última pregunta se les interrogó a los docentes ¿si estaría dispuesto a participar en programas de formación permanente en el área de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?, obsérvese el gráfico N°16.

*Gráfico N° 16 Según si estaría dispuesto/a a participar en programas de formación permanente en el área de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.*



Fuente: elaboración propia basada en la pregunta N°19 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales.

*Cuadro N° 18 Frecuencias absolutas y relativas según si estaría dispuesto/a a participar en programas de formación permanente en el área de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.*

	Absoluto	Relativo
<b>Sí</b>	61	98,4%
<b>No</b>	1	1,6%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia basada en el gráfico N°16 del cuestionario aplicado a docentes de la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales.

Se observa en el gráfico anterior que el 98,4% de la población docente estaría dispuesto a participar en el plan de formación permanente en el área de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, mientras que solamente un 1,6% de los profesores dice no estar interesados en formar parte del

plan formativo. La mayoría de los docentes indican que, si necesitan un plan formativo que ayude a su desempeño profesional, para desenvolverse mejor durante las clases, cuando desarrolla los contenidos y así, poder ofrecer al estudiante nuevas metodologías y técnicas de aprendizaje, con el fin de que el docente sea más competente en el ámbito laboral. En la misma pregunta se le indicó que su respuesta era afirmativa que la justificaran, para ello se realizará una síntesis de las justificaciones para evitar repetirlas, entre las justificaciones dadas por los docentes se encuentran.

- ✓ Para ser mejor cada día.
- ✓ Para instruirme y ayudar a los de mi especialidad.
- ✓ Porque son beneficios para mí profesionalmente y la mejora del aprendizaje de los chicos.
- ✓ Para actualización con la tendencia del mercado.
- ✓ Si me encantaría porque estaría segura a dar la clase y mostrar a los estudiantes, motivación y objetivos bien definidos.
- ✓ Me encantaría actualizar mis conocimientos del área y transmitir continuamente este aprendizaje a mis estudiantes, con el fin de contribuir en la formación eficiente y eficaz de profesionales de Turismo.
- ✓ Me gusta estar bien formado y actualizado soy muy exigente en el aula y deseo adquirir excelentes herramientas me permitan ser mejor docente de esta especialidad que amo.
- ✓ Me gustaría aprender.
- ✓ Un docente actualizado y bien informado es un excelente educador.
- ✓ Para mejorar profesionalmente y el bien de los futuros técnicos medios
- ✓ Para fortalecer y estar actualizado en las nuevas tendencias del turismo mundial.
- ✓ Claro porque el desarrollo de actividades turísticas en la actualidad se ve rodeada de cambios necesarios que van con la vanguardia en turismo. Una mayor conciencia e información por parte de los turistas demanda mayor experiencia y conocimiento en los formadores de esta actividad.
- ✓ Sí para poder implementar nuevas actividades y hacer las lecciones más productivas para los estudiantes.
- ✓ Para tener un conocimiento más amplio en el tema.
- ✓ Porque me gusta estar actualizado para tener más materia de trabajo en las aulas. Los programas de estudio para las áreas de hotelería-gastronomía- Eventos Especiales, así



como otros de la especialidad de turismo, deben ser actualizados de manera sustancial y urgentemente para lograr mejores resultados en los salones de clase a nivel nacional.

- ✓ Creo que necesito de esta formación para alcanzar mis metas como docente.
- ✓ En mi opinión el docente técnico debe de estar capacitándose constantemente para ir de la mano con las tendencias mundiales y de acuerdo a nuestro entorno. Eso sí, esa capacitación debe de dirigirse al conocimiento y más hacia la práctica.
- ✓ Por lo anterior mencionado me gusta estudiar e investigar y un docente capacitado continuamente nunca va ser mediocre ni conformista además de que es salud mental, renovarse en educación y mejora la calidad de clases y aprendizaje con los chicos.
- ✓ Para el fortalecimiento de la especialidad.
- ✓ Para ampliar más el conocimiento en el campo de la materia.
- ✓ Crecimiento personal y profesional.
- ✓ Trabajo con estudiantes que en su mayoría se insertan en el campo laboral y quisiera tener una mejor preparación especialmente que transmitirles a ellos para formar mejores colaboradores para el sector.
- ✓ Para tener más conocimiento y práctica y reforzar e innovar las clases.
- ✓ Si estaría de acuerdo porque me ayudaría a darle una mejor calidad a los estudiantes, además contaría con más herramientas y estrategias
- ✓ Para poder brindar calidad de educación a mis estudiantes.
- ✓ Para retroalimentación.
- ✓ Eso fortalece mi desempeño como docente.

Aquí queda claro que el docente de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, es consciente de que necesita capacitarse en estrategias de formación y mejoramiento permanente de las competencias de la especialidad. Son docentes con deseos de brindar una educación de calidad, quieren ampliar su conocimiento, en los temas que consideren que tienen debilidades, quieren estar actualizados en las últimas tendencias relacionadas con la especialidad para brindar herramientas a sus estudiantes para que sean competitivos a nivel laboral. En otras palabras, los docentes de esta especialidad tienen ansias de ser mejores como profesionales y saben que deben perfeccionar sus competencias, porque tienen debilidades y están dispuestos a llevar cursos adicionales para ser mejores profesionales.

Ha sido más que claro y evidente que la formación permanente representa una motivación para el desarrollo profesional, pero que también mejora el ámbito personal, porque no solo permite ampliar los horizontes del conocimiento, sino mejor aún poder transmitir esos conocimientos y competencias a estudiantes que van a desenvolverse en un campo laboral donde la calidad, habilidades, competencias y destrezas son de gran importancia y donde ellos resultan siempre agentes de cambio en un mundo que día con día se transforma y el docente tienen la responsabilidad de prepararlos para enfrentarse a esto.

Es importante como docentes estar en constante actualización y no dejar vacíos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya ha sido más que evidente que la formación permanente representa una motivación para el desarrollo profesional, pero que también mejora el ámbito personal, porque no solo permite ampliar los horizontes del conocimiento, sino mejor aún poder transmitir esos conocimientos y competencias a estudiantes que van a desenvolverse en un campo laboral donde la calidad, habilidades, competencias y destrezas son de gran importancia y donde ellos resultan siempre agentes de cambio en un mundo que día con día se transforma y el docente tienen la responsabilidad de prepararlos para enfrentarse a esto.

#### 4.2. Triangulación de la información recolectada para la investigación.

Como recolección de datos para esta investigación se utilizaron los siguientes métodos: análisis documental realizado al programa de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, una entrevista no estructurada a profundidad, al Asesor Nacional de Turismo del Ministerio de Educación y un cuestionario semiestructurado aplicado a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, de estos tres aspectos se confrontaron según las variables de estudio

En cuanto a las estrategias de formación y mejoramiento permanente se dio a la tarea de conocer de manera teórica las diferentes estrategias que existen para la formación permanente de docentes, así como conocer mediante el cuestionario la opción que mejor se adapta para los docentes de hotelería y eventos especiales para capacitación o actualización de competencias y cuales medios

han utilizado para capacitarse y además de indicar cuáles son los métodos que utiliza el Ministerio de Educación.

Por medio del asesor, para lograr la formación permanente de docente lo cual no está teniendo un gran impacto, ya que estos no utilizan como medio oficial los blogs o páginas de Facebook que facilita el asesor para un fortalecimiento de la competencias o como estrategia de mejoramiento permanente y tienen que buscar formación por sus propios medios, pero según el cuestionario son pocos los docentes que dicen pagar cursos que cabe resaltar tiene un alto valor económico y algunos deciden quedarse con la formación universitaria y queda en evidencia de que no abarcan todas las competencias requeridas en la especialidad.

Resulta notorio que si la especialidad quiere brindar educación de calidad se debe tener docentes de calidad capaces de cumplir con las competencias requeridas por el programa de la especialidad y el sector productivo y hasta la fecha se siguen pidiendo que se capaciten porque las universidades no han logrado cumplir en su totalidad con los conocimientos necesarios para la aplicación del programa con los estudiantes. El grueso de docentes de la especialidad de Turismo se encuentra en un rango de 6 a 10 años de trabajar para el Ministerio de Educación lo cual indica que tiene un personal muy nuevo que necesita ser alineado en los contenidos de los programas y los requerimientos del Ministerio de Educación Pública.

Mediante el análisis del programa de estudio de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales donde se encuentran todas las competencias con las que debe contar un docente en esta especialidad y al igual se destacaron algunas competencias por parte de los docentes en el cuestionario, donde ellos indican cuales son las que deben mejorar ya sea mediante capacitación o actualización de contenidos y queda en evidencia lo planteado en el problema sobre la deficiencia existente en cuanto a la formación de los docentes, ya que los programas de estudio universitarios no logran desarrollar un cien por ciento las competencias requeridas por la especialidad y si bien más del 90% de los docentes del cuestionario tienen una categoría máxima para el MEP como lo es VT6, esta posición no garantiza que dispongan de todas las habilidades y destrezas necesarias para cumplir con el programa y desarrollar todas las competencias en los estudiantes.

Se puede denotar en las respuestas de los docentes que las competencias que debe tener un docente y profesional en esta especialidad deber ser más solamente, recepción, reservas, congresos y convenciones y animación, como lo indica el asesor esto va más allá y los docentes pudieron

identificarlas en el cuestionario aplicado, lo necesario para desarrollar el programa de la especialidad.

Además en relación con el plan formativo se denota tanto en la entrevista con el asesor, como en el cuestionario aplicado a docentes, la importancia de contar con un plan formativo o algún medio que fortalezca la formación permanente ya que el asesor viene trabajando en ellos de manera que promueve un blog y pagina en Facebook pero esto debe estar bien organizado de manera que se logre conocer las demandas de los docentes y ser más específico en las áreas o competencias que se quieren mejorar en la especialidad, Esto para que logre subsanar las falencias existentes en la formación profesional de los docentes técnicos de turismo y sobre todo que ayude a complementar las áreas en las que los docentes necesitan reforzar los contenidos expuesto en el programa.

No existe una respuesta precisa por parte del asesor sobre el fin de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, lo que hace pensar que no hay una orientación clara de lo que se quiere con ella y no permite tener una estrategia concreta para mejorar por medio de sus docentes. La cantidad de docentes que se capacita por año deja en evidencia que no alcanza para mejorar el desarrollo de los contenidos de manera equitativa entre todos los docentes lo que hace que no todos manejen las competencias a un cien por ciento.

A raíz de los resultados obtenidos en el presente trabajo investigativo, se pudo analizar el problema existente en la realidad de muchos docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales y como esto afecta el desempeño del docente y el correcto desarrollo de los programas y se hace necesario buscar una estrategia que ayude a mejorar la calidad educativa para el sector y en evidencia que mucho de lo plasmado en la teoría hoy resulta una realidad y es necesario buscar métodos de mejoramiento permanente.

## Capítulo V

### Conclusiones y Recomendaciones

## V. Conclusiones

En este capítulo, se muestran las conclusiones y recomendaciones de la investigación sobre estrategias de formación y mejoramiento permanente de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo.

### 5.1. Conclusiones

Para iniciar con las conclusiones se realizará un análisis por objetivo específico de la investigación:

1. El primero objetivo específico de esta investigación es identificar las competencias del docente en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales según el Ministerio de Educación Pública. Según el programa respectivo de la especialidad, un docente que imparta esta materia debe contar con las competencias, habilidades, destrezas y conocimientos y se desarrollan a continuación:

**1. «Garnish:** Este es el arte de decorar o embellecer alimentos y bebidas, utilizando elementos comestibles; desde la más sencilla presentación hasta complejas decoraciones llenas de belleza, color y fantasía

**2. «Barismo»:** se refiere al arte de preparar bebidas a base de café y del amplio conocimiento en cuanto al café. Según el programa de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de la Modalidad Comercial y Servicios y de Educación basada en normas de competencia del nivel de undécimo año, define las competencias de la siguiente manera: Enuncia las diferencias entre los cafés espressos, los cappuccino y los lattes. (Au Lait, Latte Saborizado, americano, regular, cortado, irlandés, moka.), explica los cuidados necesarios para elaborar los diferentes tipos de cafés, practica preparaciones de cafés calientes, elaboración y preparación de té, define las diferentes preparaciones de cafés fríos, describe las técnicas de decoraciones en cafés fríos y efectúa preparaciones de cafés fríos.

**3. Cocina básica:** Relatar la clasificación y la composición de las ensaladas, las entradas y los cocteles, describir los procedimientos y cuidados al elaborar las ensaladas, las entradas y los cocteles: Americana, Tropical, Rusa, Waldorf, Nicoise, Yogurt, Cesar, Del chef., demuestra la

elaboración y presentación de las ensaladas, las entradas y los cocteles, nombra las generalidades de los emparedados, los canapés y los aperitivos, describe los ingredientes principales de los emparedados, los canapés y los aperitivos, desarrolla prácticas de elaboración de emparedados, los canapés y los aperitivos. Preparación de dips: pejibaye, zanahoria y remolacha, tocineta, paté, jamón serrano, chile dulce y atún y preparación de emparedados: jamón, queso, atún, huevo, mano de piedra ahumada y frijoles, pollo, club, cubano, media luna, texano.

Además, debe citar las reglas y características en la confección de menús, describir los elementos que conforman una receta estándar, relatar las especificaciones, los equipos y los utensilios utilizados en la preparación de reposterías y pastelerías, diferenciar las recetas de los panes y las pastas. Ilustrar los pasos en la realización de recetas de los panes y las pastas. Planificar, describir los diferentes tipos, y los procesos de elaboración de los dulces, las cremas y los glaseados, utilizados en la pastelería de hotel, citar los procedimientos en la elaboración de los queques y los biscochos y explicar los pasos en la elaboración de los queques y los postres.

**4. Animación turística:** La animación turística comprende las competencias en las siguientes áreas:

**4.1. Folclore:** Nombra las diferentes técnicas de bailes populares latinoamericanas: bolero, salsa, merengue, cumbia, tango, swing criollo, describe los pasos de bailes latinoamericanos, aplica bailes latinoamericanos, define pasos de bailes criollos, diferencia los bailes criollos de los bailes internacionales, localiza coreografías de bailes típicos y de artistas nacionales contemporáneos.

Describe los pasos básicos de las coreografías de bailes típicos y de artistas nacionales contemporáneos, planifica coreografías de bailes típicos y de artistas nacionales contemporáneos, selecciona coreografías internacionales de artistas de renombre, extrae pasos básicos de las coreografías internacionales y de artistas de renombre y dramatiza coreografías de artista internacionales.

**4.2 Aeróbicos:** Distingue los diferentes elementos básicos en la ropa deportiva, para realizar aeróbicos en el equipo de animación de un hotel, explicar y planificar prácticas y técnicas de calentamiento en la preparación de una clase de aeróbicos, señalar y ejemplificar los pasos básicos en el desarrollo de una rutina de aeróbicos y demostrar los diferentes tipos de aeróbicos en situaciones reales.

**5. Teatro:** Relatar los diferentes géneros del arte de la actuación y explicar sus características.

Como se menciona anteriormente, los docentes que imparten la especialidad deben tener cinco competencias básicas, de las cuales se desprenden subáreas de trabajos con afinidad de cada área, luego del análisis de los resultados de los instrumentos aplicados se puede concluir que el asesor de la especialidad ante la pregunta: ¿Cuáles deben ser las competencias que deben desarrollar los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Ministerio de Educación Pública?, este indica que son cinco concretamente: recepción, reservas, congresos y convenciones y animación turística. Lo interesante es que el asesor no tiene clara las competencias que debe poseer un docente que va a impartir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, ya que el asesor solamente acertó en una, en animación turística, lo cual es lamentable porque un asesor que no tenga conocimiento en su área de trabajo, no puede orientar a los docentes de manera correcta.

Al preguntarle a los docentes cuáles eran las competencias que debe tener un docente que imparte la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales son:

- ✓ Recepción.
- ✓ Cocina y técnicas
- ✓ Hotelería.
- ✓ Planificación de eventos,
- ✓ Manejo de un segundo idioma
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Excelente servicio al cliente.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Dominio del idioma inglés como segunda lengua.
- ✓ Dominio de los TIC.
- ✓ Interés y compromiso por la protección del ambiente.
- ✓ Administrador.
- ✓ Eventos y alimentos y bebidas.
- ✓ Gastronomía.



- ✓ Bar y restaurante.
- ✓ Gestión Hotelera.
- ✓ Animación turística
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Manejo de personal.

Es evidente que los docentes que imparten lecciones conocen las competencias a nivel general y precisan destrezas que se necesitan para ser docente de esta especialidad y es necesario no solo promover y desarrollar contenidos del programa si no actualizarse y trabajar en diferentes áreas para lograr un complemento que permita amalgamar todos los requerimientos para alcanzar docentes de calidad y cien por ciento capacitados trabajando en esta área. Sin embargo, algunos docentes advierten no tener claras las competencias y de ahí surgen debilidades que son necesarias solventar, para brindar un adecuado manejo y aplicación del programa de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales y mejorar incorporación de técnicos medio idóneos para el puesto en el campo laboral.

2. Para continuar con el análisis, el segundo objetivo de esta investigación es reconocer las debilidades que presentan el docente de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales en la actualidad. Se estima que la mayor debilidad que muestra la especialidad de Hotelería y Eventos Especiales, es la gran cantidad de especialidades (14) que el profesional en turismo debe manejar y conocer y ya se sabe que muchos no dominan todas las áreas a saber: turismo puro, hotelería y gastronomía, alimentos y bebidas, hotelería y restaurante, administración de empresas turísticas, turismo en hotelera y gastronomía, empresas y actividades turísticas, gestión empresarial del turismo, administración hotelera, gestión turística sostenible, docencia para ejercer la enseñanza de Gerencia Hotelera y de Empresas Eco-turística, hotelería, turismo sustentable y hotelería y por supuesto haber obtenido la profesión de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Prácticamente catorce especialidades en turismo debe impartir la especialidad en estudio y como es lógico no todos tiene la preparación adecuada para impartirla, de ahí es donde se considera la importancia de nuestra propuesta que busca analizar qué estrategias de formación y mejoramiento permanente de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que

laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo.

Además como lo indicó el mismo Asesor Nacional de Turismo, la mayor parte de universidades formadoras en Turismo dentro de su programa de estudio no abarcan todos los contenidos requeridos para impartir la especialidad, lo cual hace que busquen otro tipo de formación por su cuenta, muchas veces con un valor económico o que se salten contenidos con sus estudiantes o peor aún que estos terminen asumiendo el costo de pagarle a otra persona para que puedan adquirir las competencias necesarias en la especialidad.

3. En relación con el objetivo número tres, el cual es determinar las estrategias de formación y mejoramiento permanente pertinentes para los docentes que imparten la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, se puede concluir que la formación continua de la persona docente debe estar orientada a la atención de sus necesidades y expectativas, así como al perfil de la nueva ciudadanía, los desafíos del siglo XXI y la formación permanente promoverá al centro educativo como eje de los procesos, mediante el aprovechamiento de las experiencias y capacidades instaladas. La formación permanente permite a los docentes autoevaluarse y realizar cambios de acuerdo con las necesidades de la población.

Es entendible que Ministerio de Educación Pública no es el único responsable de la capacitación y actualización de los docentes, sino que debe existir un compromiso para buscar esta formación, además, debe buscar participación del sector privado para alcanzar un equilibrio donde se logre promover de la educación permanente de los encargados de la de educación técnica en Costa Rica. La política educativa vigente, es muy clara al indicar que el sistema educativo fortalecerá a las personas docentes como un factor decisivo para la formación integral de nuevos ciudadanos, para esto se deben promover los procesos de trabajo conjunto e intercambio de expectativas y necesidades entre el Ministerio de Educación Pública y las instituciones formadoras de profesionales en educación.

Es evidente en esta investigación, que la capacitación o actualización por parte de los encargados en el Ministerio de Educación Pública resulta mínima y se puede notar el descontento existente dentro de los docentes, pese a que el asesor expresa que se hacen capacitaciones, y muchas ya fueron suspendidas y no existen o que no han tenido la oportunidad de formar parte de los 15 docentes que se capacitan por año. Más del cincuenta por ciento de la población en estudio, indica

que no han recibido capacitación en ninguna de las diferentes subáreas y esto es lamentable. De ahí que es necesaria la propuesta de realizar un plan de formación permanente para la especialidad de turismo en la Hotelería Eventos Especiales, es indispensable que todos los profesionales de las diferentes áreas de turismo tengan la misma información.

Es necesario dentro de los planes formativos dirigidos a docentes técnicos cerrar la brecha existente entre la formación inicial o continua y el mundo productivo. No cabe duda de que la preparación y formación que tenga el docente va ser un agregado para que sus estudiantes puedan aprender mejor y la educación técnica es preciso dotar al estudiante de competencias requeridas hoy en día para que se desenvuelvan mejor en el sector productivo. Contar con personal docente comprometido con la mejora continua de su profesión y calidad de su quehacer profesional ayuda a mejorar las competencias de los estudiantes.

En esta investigación, el 80% indican que necesitan capacitación, aunque sea un poco. Los docentes de la especialidad de turismo necesitan ser capacitados en estrategias, técnicas y procedimientos en educación para el desarrollo de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos especiales; elaboración de recursos didácticos para la especialidad, técnicas y procedimientos para el desarrollo de contenidos propios de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales; comunicación en espacios virtuales que propicien la reflexión sobre el desarrollo de competencias docentes requeridas en la especialidad; incorporación de estrategias de investigación-acción para el desarrollo de la formación permanente y continua del docente, entre otros. Habiendo un mayor interés en lo referente a la actualización en nuevas tendencias de contenidos y temas propios de la especialidad y son pocos los que indican no requerir algún tipo de capacitación.

Es necesario en la actualidad la capacitación de los docentes, ya que el mundo está en constante cambio y la educación técnica no se debe quedarse atrás, se tienen que actualizar los programas de estudio hacia las nuevas tendencias y cambios en los estilos de vida de las personas. De ahí que es de suma importancia muestra investigación sobre estrategias de formación y mejoramiento permanente de los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo.

## 5.2. Recomendaciones

### 5.2.1. Ministerio de Educación Pública:

1. Dentro de las tareas del Asesor Nacional en el Manual descriptivo de puestos del Servicio Civil este servidor tiene las siguientes tareas: Promover el empleo de guías y material didáctico, recursos metodológicos y técnicos, para el mejoramiento de la enseñanza, brindar asesoría en aspectos técnico-pedagógicos propios del área de su especialidad a los asesores regionales, cuando estos así lo requieran. Revisar y evaluar continuamente los resultados de los planes y programas de enseñanza, y recomendar cambios o ajustes necesarios para el logro de los objetivos, Asistir a reuniones con superiores y compañeros con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, actualizar conocimientos, analizar problemas que se presentan en el desarrollo de las labores y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas, formular propuestas innovadoras que fortalezcan estrategias metodológicas que impulsen el uso de la tecnología, con el objetivo de fortalecer el currículum.

Además, dentro de sus habilidades debe tener: Sensibilidad ante los diferentes problemas, iniciativa, asertividad y creatividad. Por ello, el asesor debe lograr un mayor acercamiento con los docentes para conocer sus necesidades y buscar una manera creativa y alternativa de ofrecer a los estudiantes, empresarios y educación técnica capaz de cumplir con los requerimientos y exigencias del mercado, si bien es cierto el presupuesto resulta una limitante, es verdad que se pueden buscar otros medios para mejorar la capacitación docente a través de convenios con empresas que puedan brindar formación, capacitación y actualización en temas relacionados a la especialidad y que demandan los docentes para un mejor desarrollo de sus clases.

2. Resulta inevitable ampliar o cambiar los mecanismos con los que se deciden las capacitaciones y avocarse más en las competencias de la profesión y así como volver los ojos a la formación permanente de docentes técnicos. Además, es necesario volver los ojos a la preparación de los docentes técnicos, ya que está preparando a técnicos medios que son la fuerza laboral que están requiriendo los empresarios en la actualidad.

3. Se debe desarrollar un plan de formación permanente para docentes, resulta necesario para no dejar vacíos dentro de su formación y asegurar una educación que está a la vanguardia en conjunto con el mercado laboral. La formación permanente debe ser recompensada o tener una motivación

nos solamente en el ámbito personal de ser mejor cada día, si no en la remuneración del tiempo invertido y capacitación. Es claro que se hace necesario reformar y repensar la manera en que se quiere llegar a obtener una actualización y capacitación de los docentes y buscar un enfoque por competencias en las universidades que nos solamente cumpla con lo establecido en el programa, sino que también de las herramientas para ponerlo en práctica.

La tendencia en las estrategias de la formación permanente debe basarse en los principios de actualización y adecuación de la información donde se eleven conocimientos fundamentales para potenciar las capacidades de los docentes. Se hace necesario reformar y repensar la manera en que se quiere llegar a obtener una actualización y capacitación de los docentes buscar enfoque por competencias que permita no solo desarrollar contenidos si no que brinde herramientas para su aplicación.

## Capítulo VI

### Propuesta

## 6.1. Título de la propuesta

Plan de Formación permanente para el fortalecimiento de las competencias de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.

## 6.2. Problema

La especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales que se imparte en los colegios técnicos de nuestro país, es de suma importancia, ya que, el turismo representa una parte significativa de la economía en Costa Rica y es necesario promover la especialización y profesionalización del sector para ofrecer un servicio de calidad. Para esto es necesario capacitar a los profesionales en docencia que tiene a cargo esta especialidad y además es la que más estudiantes egresa dentro de las diferentes especialidades del turismo que se imparten en colegios técnicos del Ministerio de Educación de Costa Rica. Según el Departamento de Especialidades Técnicas y la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras del Ministerio de Educación Pública para el año 2018, alrededor de 48 colegios técnicos en su modalidad diurna y nocturna ofertan la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Con el análisis de la información suministrada por los docentes de la especialidad, en la actualidad existen más de 14 carreras universitarias en Turismo con diferentes énfasis que son atinentes a la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que están autorizadas para impartir esta especialidad, a continuación, se enumeran:

1. Turismo.
2. Hotelería y Gastronomía.
3. Alimentos y Bebidas.
4. Hotelería y Restaurantes.
5. Administración de Empresas Turísticas.
6. Turismo en Hotelería y Gastronomía.
7. Empresas y Actividades Turísticas.
8. Gestión Empresarial del Turismo Sostenible.
9. Administración Hotelera.

10. Gestión Turística Sostenible.
11. , Docencia para ejercer la enseñanza de Gerencia Hotelera y de Empresas Eco-turística.
12. Hotelería.
13. Turismo Sustentable y Hotelería.
14. Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Por lo tanto, de todas estas especialidades en turismo con diferentes énfasis, solamente una reúne todos los contenidos que se deben abordar en la especialidad y tiene el mismo nombre, en otras palabras, solamente la carrera de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales reúne todos los contenidos propios de la especialidad. Por consiguiente estos profesionales van a adquirir ventajas en relación con los demás, a la hora de impartir de sus clases, los docentes que no disponen de la especialidad como carrera tiene tres opciones: la primera es obtener propiedad en el Ministerio de Educación Pública y su patrono los capacita en algún tema (no en todos), como segunda opción el profesional pagará sus capacitaciones que presentan un costo alto y se deben pagar en dólares y como tercera opción pagan o invitan a un especialista a dar las clases por ellos.

La actividad turística requiere de profesionales competentes que se desempeñen desde lineamientos de calidad en pro del desarrollo personal y social a tal punto que alcancen el desarrollo pleno y beneficie el avance de la educación costarricense. En la actualidad las autoridades del país introducen más atención en estrategias que recluten, preparen y retengan a los mejores profesores posibles. Estas estrategias requieren descriptores válidos y claros acerca de lo que saben y hacen los buenos profesores, mediante la preparación de estándares para la docencia y la evaluación y certificación de calidad de estos.

Se considera que por parte del Ministerio de Educación existe un método inadecuado y discriminatorio para abordar el problema de preparación académica que tienen algunos profesionales que están autorizados por el Servicio Civil para impartir esta especialidad. Se concreta que el Asesor Nacional de la especialidad tiene una forma discriminatoria para brindar las capacitaciones que da el Ministerio de Educación Pública, ya que los elegibles deben adquirir la propiedad y deja en indefensión a los interinos, quienes representan el grueso de docentes que trabaja para el Ministerio de Educación Pública.

Además, el asesor de la especialidad desconoce la cantidad de especialidades de turismo que están autorizadas para impartir la especialidad, porque a la hora de la entrevista, indicó que son cinco



las especialidades que imparten la carrera y que utiliza redes sociales como «Facebook» para brindar información a los docentes, pero nada asegura que esta sea utilizada o tan si quiera vista por todos para aplicarla en la actualización o formación permanente del docente.

La ventaja es que el asesor es consciente que hay docentes que cuando no saben la materia prescinden del contenido y no se imparte la materia, lo cual resulta grave. La selección de docentes para llamar a capacitar o a cursos de actualización, según el asesor, se da de una manera estratégica, por ejemplo, si ICafe requiere de personas capacitadas en algunas regiones cafetaleras, se facilita solo en las regiones en donde el estudiante genere algún emprendimiento y que los profesores preferiblemente que estén en propiedad, es decir, un docente interino nunca va hacer elegido para una capacitación de ICafe. Ante este problema, se recomienda un plan de formación permanente para el fortalecimiento de las competencias de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.

### 6.3 Población beneficiaria

En forma directa, la población meta que se pretende beneficiar con esta propuesta son los 157 docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, los cuales presentan limitaciones en su formación académicas, de la cual son conscientes y reconocen que requieren capacitación. Además, consideran que es necesario un plan de formación en donde se actualicen en las áreas en las cuales indicaron que requieren capacitación.

Los docentes de la especialidad de turismo necesitan ser competentes en estrategias, técnicas y procedimientos en educación para el desarrollo de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos especiales, elaboración de recursos didácticos para la especialidad, técnicas y procedimientos para el desarrollo contenidos propios de la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales, comunicación en espacios virtuales que propicien la reflexión sobre el desarrollo de competencias docentes requeridas en la especialidad, incorporación de estrategias de investigación-acción para el desarrollo de la formación permanente y continua docente, entre otros.

La mayoría de los docentes fueron claros, al indicar que necesitan un plan formativo que ayude a su desempeño profesional, para desenvolverse mejor durante las clases, cuando desarrolla los

contenidos y así, poder ofrecer al estudiante nuevas metodologías y técnicas de aprendizaje, con el fin de que el docente sea más competente en el ámbito laboral.

#### 6.4 Justificación

La formación docente constituye un factor esencial y un reto importante para elevar la calidad de los sistemas educativos. No obstante, queda claro que se requiere de una combinación de elementos para lograr un sistema educativo de calidad. Al respecto, se afirma lo siguiente:

Elevar la calidad de la educación implicará la combinación de múltiples y diversas acciones, como mejorar la formación docente, revisar los programas de estudio y los métodos de enseñanza, y fortalecer las condiciones materiales (infraestructura y recursos didácticos) de los centros educativos y los sistemas de evaluación, entre otras (Estado de la Región, 2016, pág. 78).

Como se indica en el estado de la región, para elevar la calidad de la educación se deben combinar una serie de elementos y acciones, entre ellos mejorar la formación docente e incrementar los planes de estudio y métodos de enseñanza. Aquí se analiza con la realidad de la especialidad en Hotelería y Eventos Especiales que se está fracasando en la formación docentes al adquirir una especialidad técnica que la pueden impartir profesionales, que, como requisito básico, deben tener una especialidad de turismo y una licenciatura en pedagogía; muchos de ellos no saben cómo impartir los contenidos, ni las lecciones, porque no han sido preparados para ello en forma idónea.

Aquí se debe recalcar que esta especialidad tiene la facultada de preparar técnicos en Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, esta formación debe ser de calidad, porque ellos van a atender turistas que exigen calidad, eficiencia y eficacia, por lo tanto, los docentes conviene estar capacitados y preparados para ello, ya que, del sector turismo en Costa Rica es según Quesada, (2014, p.447):

Uno de los principales sectores económicos y de más rápido crecimiento del país y desde 1995 representa la primera fuente de divisas de su economía. Desde 1999 el turismo genera para el país más ingreso de divisas que la exportación de sus cultivos tradicionales de banano, piña y café, juntos. La bonanza del turismo comenzó en 1987, número de visitantes

aumentó de 329 mil en 1988, a un millón en 1999 y a 2 millones de turistas extranjeros en 2008, lo que ha generado 2,14 mil millones de dólares en divisas. En 2005 fue responsable por un 13,3% de los empleos directos e indirectos y en 2008, el turismo contribuyó con un 7,2% del PIB del país y un 22,7% de las divisas generadas por las exportaciones totales. El turismo se ha convertido en una industria fuerte y posicionada que acarrea beneficios a la fuerza laboral del país.

Debido a esta gran evolución que ha tenido el turismo en los últimos años y en virtud de la necesidad de profesionalización que se ha dado en este campo, es de suma importancia para el país contar con profesionales que demuestren calidad y un mejor desarrollo de las competencias necesarias para ejercer su profesión en el Ministerio de Educación Pública o en cualquier otro ente que las requiera.

La dinámica que existe hoy a nivel de educación técnica requiere de nuevas estrategias que permitan acercar el sector educativo al sector productivo, y requiere docentes que se encuentren ampliamente preparados para trabajar por competencias. Ya se tiene claro que existe un problema serio en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, detectado a la hora de la aplicación de los instrumentos. Estos problemas se originan desde el Servicio Civil, a la hora de autorizar cuáles profesionales en turismo pueden impartir dicha especialidad y como requisito disponer de una especialidad en Turismo y una Licenciatura en Pedagogía.

Es importantes recalcar que, de las catorce carreras de turismo autorizadas para impartir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, trece no reúnen todas las competencias necesarias en un solo programa o carrera para impartir dicha especialidad y así desarrollar de manera correcta el programa suministrado por el Ministerio con sus estudiantes en el aula y que por lo tanto puedan desarrollar las competencias requeridas por el sector empresarial. Resulta inconcebible que hoy existan docentes que se salten los contenidos del programa por no saber abordarlos, porque no cuentan con la formación necesaria para ser vistos con sus estudiantes, actitud que denigra la educación y la profesión docente.

De igual manera el sistema educativo costarricense ha venido generando diversas acciones tendientes a capacitar y actualizar los docentes como eje principal, para obtener una educación de calidad identificando al docente como centro de cambio para la mejora educativa, lo que no deja

de lado la importancia de capacitar y actualizar a los docentes de áreas técnicas que es donde se concentran los mayores cambios por estar ubicados en un sector tan dinámico como los es el sector empresarial; por lo cual se hace inevitable redoblar esfuerzos para que los docentes se encuentren capacitados en un cien por ciento para desarrollar los programas y las competencias requeridas en la actualidad.

La formación permanente en la actualidad se ha configurado como un sistema específico, dirigido al perfeccionamiento del profesorado en su tarea docente, con el fin de que asuma un mejoramiento profesional y humano que le permita adecuarse a los cambios específicos y sociales de su entorno. Busca que los docentes estén actualizados, tanto científica como psicopedagógicamente desde su formación inicial. En otras palabras, la finalidad prioritaria de la formación permanente es potenciar el aprendizaje de los estudiantes mediante la actuación de los docentes el cual deben estar preparados académicamente, es decir, adquirir los conocimientos para impartir su clase, conocer de pedagogía educativa y aplicar estrategias de aprendizaje para luego evaluar los conocimientos de los estudiantes.

Debido a lo anterior, se considera necesario y urgente la aplicación de una plan de formación permanente dirigido a los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, es evidente que existe un problema, que no se puede cambiar la estructura del Ministerio de Educación Pública y del Servicio Civil, pero sí el deber con los estudiantes y lo más importante es que los docentes están conscientes del problema y tienen el deseo de enfrentarlo y mejorar para formar técnicos de calidad, dándoles las herramientas para ejercer su trabajo de la mejor manera posible. Los docentes tienen el interés de participar en el plan formativo e inclusive indicaron las áreas en donde deben capacitarse, porque son las áreas que presentan más debilidades.

Por ello en esta investigación, se propone un plan formativo que pretende servir de apoyo para los docentes técnicos de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública, que durante su formación académica en turismo y como docentes no han logrado desarrollar las competencias necesarias para impartir en su totalidad y de manera adecuada dicha especialidad. Además, se pretende fortalecer y actualizar conocimientos, habilidades y destrezas que resultan ahora un nuevo reto en la educación y el sector turístico nacional e internacional.

## 6.5 Objetivos

### 6.5.1 Objetivo general

Fortalecer la formación permanente de las competencias docentes en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales de colegios técnicos por medio de una serie módulos de estudio tanto presencial como virtual y bimodal-

### 6.5.2 Objetivos específicos

- Favorecer el fortalecimiento de la formación permanente y continua de los docentes en Costa Rica.
- Determinar procesos de formación y actualización que subsanen las deficiencias existentes en la formación y práctica de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública.
- Establecer procesos de seguimiento, de evaluación y de investigación, el alcance y logros de los resultados obtenidos con el plan de formación para tomar decisiones de mejora a futuro.

## 6.6 Referente teórico

A continuación, se presentan los referentes teóricos básicos para el desarrollo del plan de Formación permanente para el fortalecimiento de las competencias de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. Para ello se van a definir los siguientes conceptos: formación permanente, plan de formación permanente y estrategia de investigación acción, a continuación, analizaremos cada una de las categorías.

### 6.6.1 Formación permanente

Los docentes en la actualidad juegan un papel preponderante que les exige mayores y mejores competencias para atender la complejidad de la sociedad, la familia y primordialmente del estudiantado. Lo anterior, en una sociedad caracterizada por los cambios acelerados a nivel de conocimiento, en los Tics y en la comunicación, lo que repercute de forma directa en todas las generaciones, principalmente en las más jóvenes, nuestros estudiantes. Para llevar a cabo estos

cambios, el personal docente requiere de nuevas estrategias de formación permanente, de manera que les permita incorporarlos en su desempeño profesional diario.

En esta línea, la formación permanente, según Díaz, citado por Miquilena (2003, p. 2), se concibe como: “(...) el proceso permanente de adquisición, estructuración y reestructuración de conocimientos, habilidades y valores para el desempeño de la función docente. La formación docente es continua, se lleva a cabo a lo largo de toda la práctica docente, tomándose dicha práctica como eje formativo estructurante”. Por lo anterior, se requiere que el personal docente posea espacios para repensar su propia formación permanente, mediante estrategias reflexivas, donde someta al análisis sus propias experiencias pedagógicas, de manera que enriquezca bagaje cognitivo y metacognitivo.

La formación permanente es un subsistema específico de formación, dirigido a perfeccionar a la persona en su tarea profesional con la finalidad de conseguir un mejoramiento profesional y humano que le permita adecuarse a los cambios del entorno. Antúñez, S. y Imbernón, F. (2006) hacen referencia sobre esta definición agregando que:

La formación permanente se configura como un sistema específico y dirigido al perfeccionamiento del profesorado en su tarea docente, con el fin de que asuma un mejoramiento persona y humano que le permita adecuarse a los cambios específicos y sociales del entorno. La formación permanente del profesorado implica, por lo tanto, la actualización científica, psicopedagogía y cultural, complementaria a la vez profundizadora de la formación inicial. (p.5)

Como lo indica la cita anterior, la formación permanente busca que el docente realice su trabajo de la mejor manera posible, se habla de un perfeccionamiento del profesor, para ello se está en constante actualización, desde el inicio de la formación profesional hasta el final de nuestra carrera.

Además, la formación permanente es un proceso que mejora los conocimientos, las estrategias y las actitudes de los docentes. El fin de la formación permanente es que se mejore el aprendizaje de los estudiantes por medio de la mejora del profesorado. Tamayo y Peñaloza (2006) indican:

(...) que la tarea docente en el aula no solo involucra destrezas y dominio del trabajo en el grupo, implica, además, el dominio de competencias profesionales que incluyen no solo el

saber epistemológico, además la identificación con un espacio curricular y el incentivar el aprendizaje de quienes se están formando. ” (p.26)

Como lo indica el autor anterior, la formación permanente no solo implica que el docente esté actualizado, sino también involucra la parte curricular y la motivación que el docente le dé a sus estudiantes. Con más razón, los profesores de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales deben actualizarse constantemente y a la punta de todo lo que aparezca en el campo de la especialidad de turismo, porque este sector es muy demandante, ya que se trabaja con turistas nacionales y extranjeros y ambos grupos son muy exigentes.

También en el sexto informe del Estado de la Nación (2017) se hace énfasis que en ediciones anteriores a este informe se ha insistido en la importancia de que el Ministerio de Educación Pública cuente con una política de desarrollo profesional de largo plazo y señala:

“Este es un elemento clave para garantizar la actualización permanente del personal y lograr una aplicación exitosa de los programas de estudio aprobados en los últimos años, cuyo rasgo común ha sido la promoción de habilidades clave en los estudiantes (como resolución de problemas, pensamiento crítico, comprensión lectora y la indagación científica) y cambios en los ambientes de aprendizaje en el aula. ” (p.206)

Como lo indica el Estado de la Nación, el Ministerio de Educación Pública debe actualizar a los docentes de todas las especialidades en donde los programas aprobados en los últimos años, en el caso de la especialidad en Turismo en Hotelería y Eventos Especiales. La última modificación se realizó en el programa de sexto año, en el 2011 y la capacitación del MEP ha sido insuficiente.

Como consecuencia de esta investigación, se llega a la conclusión de que la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales necesita un plan de formación permanente para el fortalecimiento de las competencias de los profesores de la especialidad, en las diferentes áreas propuestas por los docentes.

### **6.6.2 Plan de formación permanente**

Un plan de formación permanente en el proceso educativo busca fortalecer nuestro sistema educativo y la educación y es una de las áreas más selectas para la construcción de las capacidades de los ciudadanos y del futuro de la sociedad en su conjunto. En Actualidad, la relevancia de la

educación se renueva en una sociedad en la que la información y el conocimiento juegan un papel significativo para el desempeño ciudadano y el acceso a las oportunidades sociales y la calidad de vida.

La formación de los docentes alcanza una importancia estratégica como actores indispensables en los procesos de transmisión y recreación cultural, en el desarrollo de las potencialidades y capacidades de la infancia y la juventud y en la renovación de las instituciones educativas. En Costa Rica, en el año de 1989 se da la creación del Centro Nacional de Didáctica (CENADI), esta institución ejerce un papel relevante en lo que respecta a la coordinación y a la promoción de la formación docente, mediante diversos proyectos, entre ellos: Matemática, Educación Ambiental por Radio, Tele Primaria y Telesecundaria, Programa de Desarrollo Profesional para Docentes de Enseñanza General Básica, Informática Educativa y Plan Piloto de Formación para Profesores de Undécimo Año.

En el CENADI se realizaron diversas experiencias en materia de formación, entre ellas se destaca la denominada Consultoría Telefónica, la cual estaba integrada al Proyecto Kiosco de Información. Esta práctica se constituyó en un importante esfuerzo para cubrir las crecientes necesidades de información y de formación que tenían los docentes.

Durante la década de los noventa el CENADI estaba posicionado en el nivel nacional, como la institución gestora de los programas de formación y de actualización permanente, asimismo como la instancia encargada de los proyectos de investigación, innovación educativa y tecnológica, además de la producción de materiales didácticos en los niveles nacional e internacional.

Otro proceso de formación que rescata el Tercer Informe del Estado de la Educación (2011), es el Programa de Formación para Administradores Educativos (PRONCAE) dirigido a directores y directoras de instituciones educativas al personal técnico-docente del MEP; así como las acciones de auto y mutua capacitación con las Escuelas Líderes, llevadas a cabo por el Sistema Nacional de Mejoramiento de la Calidad de la Educación (SIMED) y la colaboración de los Países Bajos, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y el Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación (PROMECE), además con los aportes del Banco Mundial (BM) y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).



Las experiencias mencionadas han permitido que docentes y directores fueran gestores de sus propios procesos de formación, los cuales están centrados en el compromiso personal de cada uno de los participantes en materia del mejoramiento profesional. Como producto de estos procesos se promovió la construcción de una cultura organizacional de formación en los niveles institucional, circuito y regional.

Según el estudio OEI-Ministerio de Educación Pública de Costa Rica denominado, Organización y Estructura de la Formación Docente en Iberoamérica, consideró como elemento histórico importante de la formación docente, la aplicación de nuevos programas de estudio, que se elaboran entre los años 1991 y 1995, lo que generó la necesidad de un proceso de formación masivo organizado por el MEP, y ejecutado por los asesorías específicas en los niveles nacional y regional y, además por especialistas de las universidades estatales, contratados para tales fines. En este proceso se capacitaron alrededor de 16.000 educadores de todo el país.

El MEP también aplicó la modalidad de formación por medio de la prensa escrita. Semanalmente se publicaron en los periódicos nacionales y locales, suplementos didácticos profusamente ilustrados y con actividades sugestivas, que reforzaron el desarrollo de los Programas de estudio vigentes y las acciones de formación impulsadas por el MEP.

El CENADI se mantuvo vigente hasta octubre del 2007, no obstante, con la aprobación del Decreto N°34069-MEP, se crea el IDPUGS, mediante la Ley N° 8697, el 12 de diciembre de 2008, adscrito directamente al Despacho del Ministro de Educación. Sin embargo, el ministro del ramo a designado al Despacho del Viceministerio Académico, la tutela de las acciones del IDPUGS y se le confía la formación permanente del personal en servicio del sistema educativo costarricense. En estas condiciones se constituye en un medio que facilita las herramientas para mejorar el desempeño profesional, y que promueve la prestación de un servicio educativo de calidad, con un claro compromiso social.

En diciembre de 2016 el Consejo Superior de Educación (CSE) aprobó el Plan Nacional de Formación Permanente denominado «Actualizándonos», para ser desarrollado por el Instituto de Desarrollo Profesional (IDP) en el periodo 2016-2018. Su población meta son los docentes, técnico-docentes y administrativo-docentes, para un total de 66.345 funcionarios. El objetivo general es fortalecer los procesos de formación permanente mediante una oferta integrada y

pertinente que atienda las necesidades y demandas del sistema, incorporando la tecnología educativa, fortaleciendo los ambientes de aprendizaje para mejorar los procesos formativos y promoviendo una ciudadanía en los centros educativos de calidad (MEP, 2016).

La definición de esta área es un avance significativo e implica un reto de articulación hacia adelante entre el Instituto de Desarrollo Profesional y la Dirección Curricular del Ministerio de Educación Pública. Aunque el enfoque del plan es un primer paso en la ruta de avanzar hacia una capacitación de los docentes en servicio centrada en la promoción de habilidades y herramientas teórico-prácticas vinculadas a los temas de fondo propuestos en los nuevos programas de estudios, como la cognición o la lectoescritura emergente, todavía tiene vacíos y retos importantes de atender.

Dicho plan de formación se ha quedado en el papel, debido a la situación socioeconómica del país, y a los tres meses de huelga, este programa de capacitación está prácticamente en estos momentos está paralizado porque no hay permisos para salir a capacitaciones para este año. Es decir, existe una propuesta de trabajo, que no se ha concretado y el Ministerio de Educación Pública realiza cambios en los programas pero no capacita adecuadamente a los profesionales y no logra fortalecer los procesos de formación permanente mediante una oferta integrada y pertinente que atienda las necesidades y demandas del sistema, incorporando la tecnología educativa, fortaleciendo los ambientes de aprendizaje para mejorar los procesos formativos y promoviendo una ciudadanía en los centros educativos de calidad

La formación permanente de los docentes es un componente importante para lograr una educación de calidad; por ende, muchos países han puesto políticas para mejorar las condiciones de trabajo y de vida de los docentes. Antúnez e Imbernón (2009) afirman que: (...) las políticas de vida y las políticas de formación no deben desvincularse ya que unas y otras se condicionan" (p.6).

Se considera la necesidad de formación permanente como una serie de requerimientos y aspiraciones del personal docente tanto para la mejora de los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Para lograr una formación permanente se necesita tener una estrategia de formación permanente, es decir un plan de acción para llevar a cabo los objetivos planteados.

La elaboración de este plan formación permanente es el resultado de un proceso previo donde se realizó una investigación, donde se entrevistó al asesor de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, a los docentes que trabajan en los colegios impartiendo dicha especialidad

y luego del análisis de la información de los instrumentos, se detectó que existen debilidades graves a la hora del nombramiento de los docentes que imparten dicha especialidad, el servicio civil faculta a trece especialidades en turismo para impartir esta especialidad en los colegios técnicos de nuestro país donde se oferta, y el único requisito es tener una licenciatura en pedagogía, aquí no se evalúa si tienen los conocimientos académicos para impartir dicha especialidad, lo que ha conllevado a problemas serios en la formación de los jóvenes, al no tener docentes realmente capacitados para brindarles una educación de calidad.

### 6.7. Referente metodológico

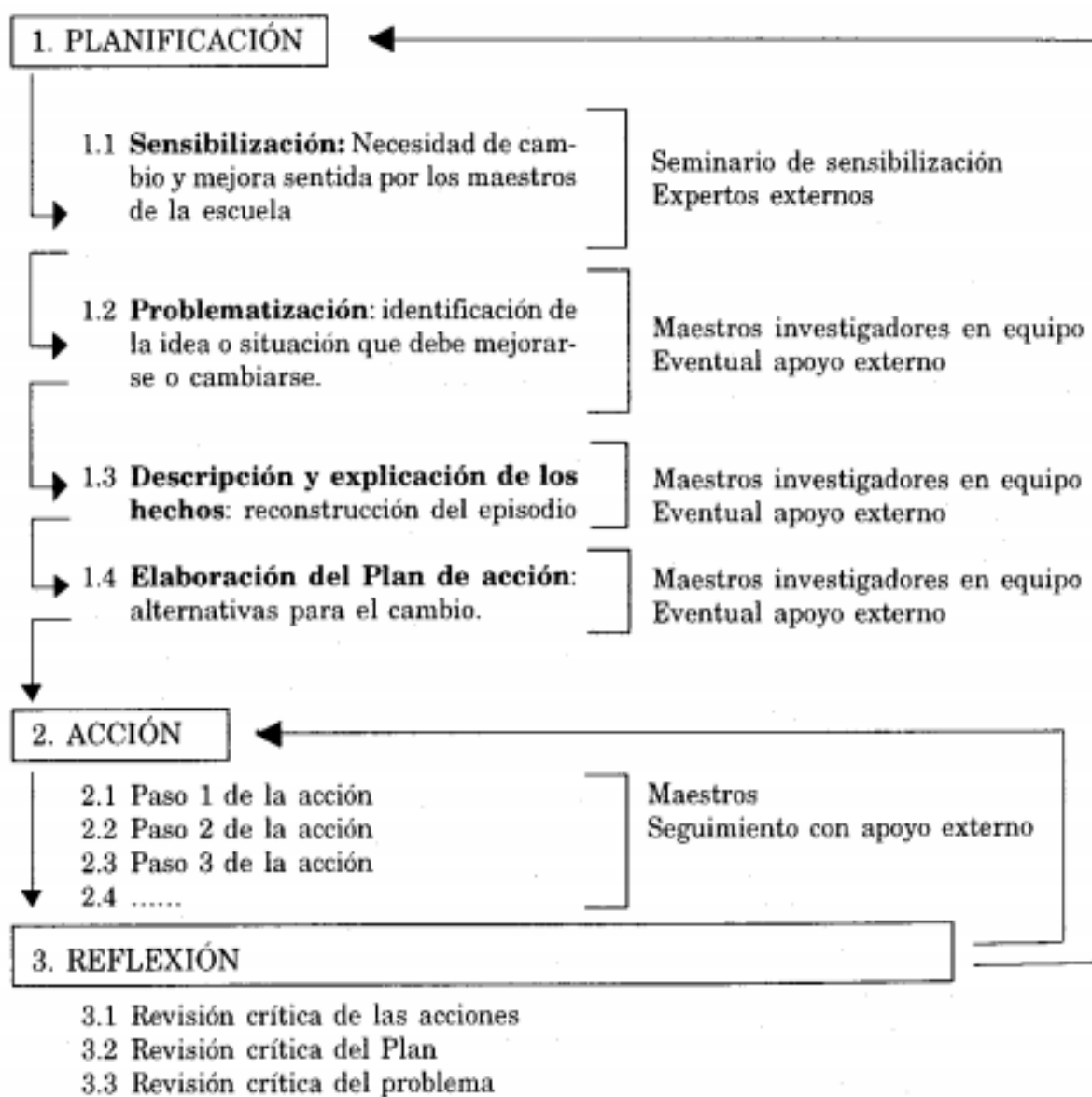
El Plan de Formación permanente para docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública recoge una propuesta de formación inicial y permanente dirigida a continuar la mejora de la calidad y actividad docente dentro del contexto de las actuales transformaciones curriculares en la educación turística centradas en la adquisición de una serie de competencias que se pueden desarrollar en los beneficiarios de este plan formativo en el programa propuesto por el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.

Para ello, se ofrece, en primer lugar, un Programa de Formación General, en el que se agrupan tanto las demandas y propuestas recogidas entre el profesorado como las tendencias de futuro que marcan la formación básica y necesaria para la especialidad. En segundo lugar, se proponen cursos sobre adquisición de destrezas vinculadas a la formación del profesorado en entornos de formación y actualización docente, tanto de manera presencial como virtual, tomando en cuenta los contenidos donde los docentes de la especialidad indicaron que tiene debilidades. Así, en el diseño del presente plan trata de combinar la atención a la diversidad de metodologías con la adecuada integración de herramientas tecnológicas en los procesos de enseñanza y aprendizaje, proponiendo acciones que ofrecen el valor añadido de intercambiar experiencias y soluciones comunes con otros colegas, así como también la reflexión de los contenidos que se desarrollan en la especialidad característicos de la estrategia de investigación acción.

A continuación se presenta un gráfico sobre la estrategia de formación mediante la metodología de la investigación-acción en la escuela. En él se puede apreciar que es una estrategia cíclica que incluye la planificación, la acción y la reflexión en equipo de profesores con eventual apoyo

externo. El énfasis se da en la sensibilización y la problematización de la propia práctica para determinar los cambios que se desean realizar, para luego, plantear desde la escuela las acciones para el cambio.

Figura N° 5 Estrategia de formación acción a través de la metodología de la investigación -acción



Adaptado de: Díaz, B.C (1999, p. 291) Una propuesta de formación permanente de maestro.

## **Modalidad**

Para el desarrollo de este Plan de Formación se proponen las siguientes modalidades formativas de las cuales se explican a continuación de manera general:

- **Oferta presencial:** En la oferta presencial se realizará mediante convocatorias en colegios técnicos de manera regionalizada. Existen algunos cursos que necesitan ser presenciales. Es necesario, que sea lo más claro posible, para que los estudiantes manejen la información de manera eficaz y eficiente, se debe tener en cuenta:
  1. **Aspectos a nivel administrativo:** como los horarios, la información sobre contactos, objetivos, programa.
  2. **Contenidos del curso:** como los textos, los documentos, las notas de clase, los videos, los audios, los gráficos, entre otros.
  3. **Interacción:** cómo va hacer la comunicación entre el estudiante y el docente tutor, y entre los estudiantes.
  4. Recursos adicionales de aprendizaje, que pueden ser desarrollados por los mismos estudiantes.
  5. Monitoreo del aprendizaje de los estudiantes.
  6. Formas de evaluación de los objetivos del curso.
- **Oferta virtual:** Para la oferta virtual se necesita una estructura y material de trabajo que busque facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje, por medio de una estructura de un curso y la organización de actividades que le permitan al estudiante la asimilación de contenidos. La utilización de cursos virtuales permitirá crear un escenario interactivo, de comunicación, aplicación de pedagogía colaborativa, interacción entre los participantes y por supuesto la comunicación, lo anterior permitirá un aprendizaje autorregulado, responsable, ético y reflexivo.

Los cursos virtuales serán totalmente en línea, es decir, los docentes participan en él desde sus hogares, con acceso a internet, sin necesitar trasladarse a ninguna parte. Recordemos que los colegios técnicos que imparten la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales están ubicados estratégicamente en todo el territorio nacional, por lo tanto, esta

modalidad, serían funcional para muchos docentes que consideren que necesitan capacitación y se encuentren lejos del Valle Central.

Según Abuchar, A y Simanca, F (2014, p. 6), que citan a Milller y Miller el curso virtual a diseñar establece que para esta fase hay que tener en cuenta aspectos como:

- La validez del enfoque pedagógico y las estrategias de enseñanza,
- Una visión epistemológica del docente y el enfoque didáctico, para orientar desarrollo del curso.
- Realizar una evaluación de los recursos y el conocimiento tecnológico.
- Las metas y objetivos de aprendizaje del curso.
- La estructura del contenido del curso.
- Las características cognitivas y la motivación de los estudiantes.
- Tener los recursos tecnológicos necesarios en “software” y “hardware”.
- Adoptar los enfoques teóricos y los procedimientos de enseñanza, que, de acuerdo con la investigación, son más adecuados para la educación virtual.

Como se visualiza, en la cita anterior, para la elaboración de un curso virtual se deben seguir una serie de pasos, con el fin de lograr el objetivo o meta propuestos, este debe ser bien planeado, sistematizado con el fin de lograr que se lleve a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje deseado.

**Oferta bimodal:** Los cursos bimodales, que permiten que el proceso de enseñanza aprendizaje sea bimodal, son aquellos que combina la comunicación cara a cara con los recursos de la enseñanza en línea. Y se define según Heinze y Procter (2004, p. 10), en cuanto a que la enseñanza bimodal “se desarrolla con la combinación efectiva de diferentes formas de exposición, modelos de enseñanza y estilos de aprendizaje, y se basa en una comunicación transparente entre todas las personas participantes en un curso”. Además, se puede entender la enseñanza bimodal como aquella que integra múltiples formas de enseñanza, por medio del uso de recursos virtuales y físicos.

**Actividades de los cursos del plan de formación permanente**

La metodología que se utilizara en los cursos virtuales, bimodales y presenciales se busca utilizar:

1. **Proyectos de innovación:** tiene como objetivo profundizar temas o contenidos de estudio que surgen a partir de los participantes con supervisión de profesionales expertos.
2. **Formación en centros educativos:** la formación en centros educativos pretende llevarse a cabo mediante la convocatoria de docentes de la especialidad por circuitos o regionales educativos del Ministerio de Educación, aprovechando los recursos existentes en los colegios para el desarrollo de cursos y atender las necesidades asumidas como comunes por los docente, esto con el aval y apoyo de personeros del MEP y del Asesor Nacional de Turismo, involucrando así a todas las partes interesadas en el proceso de formación permanente y creando un compromiso con la continua mejora de la calidad de la educación el Costa Rica.

La ventaja de reunir grupos de docentes de la especialidad de turismo en Hotelería y Eventos Especiales es la motivación del autoaprendizaje, el aprendizaje colaborativo, la criticidad y detectar además de reflexionar en nuevas necesidades de aprendizaje.

3. **Conferencias y encuentros:** promover y facilitar la participación en conferencias y encuentros para la actualización mediante conferencistas expertos, presentación de experiencias, talleres, mesas redondas en distintas entidades que promueven la formación turística en el país como por ejemplo en el Congreso Internacional de Educación turística promovido por la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo. (ACOPROT)
4. **Asesoramiento al profesorado:** dentro de la puesta en marcha del plan puede que surjan dudas derivadas de la aplicación en el aula por lo que se propone la colaboración de personal capacitador de un asesoramiento externo que le oriente en la búsqueda de soluciones.
5. **Pasantías en empresas:** práctica profesional para aplicar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas y con el fin de obtener experiencia en el cargo y lograr un acercamiento con la empresa privada y detectar nuevos requerimientos. Estas metodologías se van a lleva a cabo mediante alianzas con instituciones públicas y privadas y por medio del Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano como órgano encargado de la formación permanente de docentes.

➤ ACOPROT

➤ CANATUR

- ICAFE
- Universidades públicas y privadas
- Starbucks
- Kaba Coffee Center
- Instituto Costarricense de Turismo
- Restaurantes
- Hoteles
- INA
- Mayca
- ACS
- Equipos AB
- Jopco Costa Rica
- “Tips”
- Sabores
- Universal Alimentos
- Rebecca´s Cuisine
- Asociación Nacional de Chef de Costa Rica
- Entre otros.

### **Papel del facilitador o facilitadora**

La autora Mata, S.A. (2007) en su obra La investigación - acción para la formación continua de educadores y educadoras, define claramente el papel y características que debe tener un facilitador o facilitadora en un plan de formación donde se utilice la estrategia de investigación acción las cuales son las siguientes:

1. Conocer la realidad educacional y social para intervenirla, ampliando la capacidad creativa de los sujetos del proceso;
2. Manejar, con sentido innovador, el conocimiento técnico en la especialidad de Turismo.
3. Incorporar en este las expectativas y demandas derivadas de los marcos de vida en el ámbito de la realidad de su trabajo, articulando práctica y teoría;
4. Investigar y analizar su práctica técnica y reestructurarla según las necesidades culturales, políticas y sociales del contexto donde actúe permitiéndola operar recursos de información, análisis y toma de decisiones.

Además, dentro del perfil profesional para este tipo de facilitador Mata, S.A (2007, p.54) cita a Huberman, 1999, p. 123 quien hace referencia el profesional idóneo para poder trabajar con la estrategia investigación-acción:



1. El facilitador debe ser un profesional con experiencia docente, con rigurosa formación científica y didáctica, conocedora de las principales líneas de la investigación educativa y las bases psicológicas del aprendizaje;
2. Debe ser una persona apta para trabajar con adultos y adultas, y preparada para ayudar al profesorado a realizar el cambio actitudinal, conceptual y metodológico que exige la innovación en el sistema educativo;
3. Debe promover la capacidad del grupo de educadores y educadoras participantes para analizar y generar respuestas ante la diversidad de situaciones que se presentan en el ambiente educativo, mediante una adecuada dosis de teoría y práctica y el entrecruzamiento de la problemática real con el aporte del examen de marcos teóricos.

Aquí el facilitador va a jugar un papel importante, porque tiene que ser capaz de tener conocimiento amplio sobre programas de computación, contar con internet., debe potenciar las capacidades de los participantes. Además, de ser muy creativo y abrir los espacios para que se dé el proceso de enseñanza aprendizaje, como también, saber negociar con las diferentes instituciones que pueden brindarles capacitación a los docentes. Esperando en todo momento contar con el aval positivo del Ministerio de Educación Pública para implementar el plan de formación permanente en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

## Oferta Educativa del plan de formación permanente

Módulo	Objetivo	Contenido	Modalidad	Horas
Cocina básica	Promover técnicas y actividades básicas de cocina	chef pastelero	Presencial	24
		salsas, ligazón, fondos y “roux”	Presencial	16
		“Garnish”	presencial	24
		Cocina Internacional	presencial	32
		Cocina fusión	presencial	32
		Control de costos	presencial	32
		Elaboración de menú	virtual	24
		Inventario de cocina	virtual	16
Bar y Restaurante	Emplear las técnicas requeridas en el área de bar y restaurante	“Barismo”	bimodal	32
		“Bartender”	bimodal	32
		Cultura del Vino y catación	bimodal	32
		Eventos y montajes	bimodal	24
		Inventario	virtual	16
Idioma	Incentivar el conocimiento y manejo de un segundo idioma desde áreas de escucha, habla, comprensión y lectura referente a la especialidad de	Idioma inglés  Idioma francés  Idioma italiano	bimodal	1 año intensivo

	Turismo en Hotelería y Eventos Especiales			
Animación	Insertar nuevas tendencias de entretenimiento de los huéspedes durante su estancia en el hotel	Teatro	presencial	24
		Aeróbicos	presencial	16
		Baile	presencial	16
		manejo y conducción de grupos.	virtual	16
Empresario turístico	Analizar las operaciones básicas de los departamentos de una empresa de hospedaje turístico	“front office”	virtual	32
		“back office”	virtual	32
		servicio al cliente	virtual	16
		informática y “software” hoteleros	bimodal	24
		manejo de proyectos	Virtual	32
		contabilidad	virtual	24
		mercadeo	virtual	12
Pedagogía aplicada a la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales	Incorporar al profesorado a las metodologías docentes que promueven el aprendizaje activo de los estudiantes.	evaluación por competencias.	bimodal	16
		elaboración de recursos didácticos	bimodal	16
		estrategias y técnicas para el desarrollo de contenidos de la especialidad.	virtual	16
Práctica empresarial	Cerrar la brecha existente entre la formación y el mundo productivo.	Práctica en empresa.	presencial	80 hrs

En el desarrollo de las sesiones predominará una metodología práctica, y es fundamental la participación por parte del profesorado implicado en la actividad. El contenido teórico se desarrollará mediante el diálogo y la interacción con la moderadora de la sesión, así como mediante el trabajo y la implicación en distintas actividades que se considera que pueden ser útiles y de interés para los docentes, de manera presencial, virtual y bimodal.

## 6.8 Presupuesto y viabilidad de la propuesta

Para que el Plan de Formación Permanente para el fortalecimiento de las competencias de los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, se debe primero presentar el estudio realizado los representantes del Ministerio de Educación Pública, en donde se analice las limitaciones que se presenta en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, según los actores en este caso los docentes. Al primer representante del Ministerio, al cual se le debe presentar el plan de formación es al asesor.

Además, por medio del Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano, como órgano de desconcentración mínima con personería jurídica instrumental y adscrito al MEP, financia su presupuesto mediante los recursos girados por el Ministerio mediante el Programa Presupuestario 553 y los superávits de periodos anteriores, según lo indica la publicación de La Gaceta del 27 de enero de 2009, Capítulo VI, Artículo 15 de la Ley de Creación del Instituto.

El MEP incluirá en sus presupuestos, ordinarios y extraordinarios, los recursos para el funcionamiento del Instituto. Queda autorizado el Instituto para que reciba donaciones de instituciones, públicas o privadas, así como para generar recursos adicionales a los señalados en el artículo 9 de esta Ley, con el objeto de financiar, única y exclusivamente, los objetivos establecidos en esta Ley, mediante las remuneraciones que obtenga por medio de la prestación de los servicios de capacitación que el personal docente pueda brindarle al Sector Privado.

El Asesor puede buscar alianzas con el sector privado para la ejecución de los módulos y además presentar la propuesta para obtener presupuesto para llevar a cabo la oferta virtual del plan de formación.

Por ejemplo, para la ejecución del PNFP 2016-2018 se previó una asignación anual de un 75% del presupuesto del Instituto para impulsar los planes de formación del personal docente y administrativo en servicio e incluye las transferencias a instituciones descentralizadas que apoyan estos procesos. A cada instancia se le asignó un porcentaje del presupuesto el cual fue ejecutado mediante la coordinación articulada con la Proveeduría Institucional y de conformidad con los procedimientos de contratación administrativa.

Las actividades contempladas en el Plan de Formación Docente del profesorado son gratuitas para los profesores participantes, ya que se pretende trabajar por medio de la plataforma virtual ya existen de IDPUGS y por medio de capacitaciones, cursos y talleres patrocinados por empresas públicas y privadas, relacionadas con el que hacer turístico y empresas suplidoras de suministros que resultan proveedores de los mismos colegios y la misma especialidad en la parte de cocina y bar. Esto ya que se ha recalcado la necesidad de presupuesto existente para capacitaciones del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.

## 6.9 Evaluación (indicadores, instrumentos de valoración y rendición de cuentas)

Un paso importante para la consecución de los objetivos del Plan de Formación es la evaluación entendiéndose esta como proceso de autorregulación, reflexión y toma de decisiones de mejora según el desarrollo del plan.

### **La evaluación**

La evaluación debe ayudarnos principalmente a determinar el impacto de las actividades de formación basadas en la metodología de la investigación-acción, es decir cómo el proceso de planificación acción-reflexión ayuda al cambio y mejora de la práctica. De hecho, es difícil evaluar, especialmente cuando se trata de actitudes, pero no podemos dejar de verificar el compromiso del profesor por el cambio y el mejoramiento de su labor educativa. Díaz, B.C (1999, P.292)

Si bien no existe un sistema o ejemplo de evaluación para la estrategia de investigación acción la autora Díaz, B.C (1999, p. 293) Una propuesta de formación permanente de maestros, propone que la evaluación de la formación permanente basada en la investigación-acción deberá considerar las siguientes variables:

De la actividad de formación permanente:

### 1.1 Los ejes de formación

- a) Calidad de los contenidos seleccionados
- b) Relevancia con respecto a las necesidades de los profesores

### 1.2 La estrategia de formación

- a) Los objetivos de formación
  - pertinencia de los objetivos
  - orientados a la reflexión del educador
- b) La metodología de la investigación- acción
  - planificación: delimitación y relevancia del problema, interpretación de los hechos, factibilidad y realismo del plan de acción, coherencia problema y plan de acción, participación de los maestros.
  - acción: secuencia de acciones, calidad de las acciones para solucionar el problema, aplicabilidad de las acciones.
  - reflexión: oportunidad de la reflexión, niveles de criticidad, cambios que se realizan a partir de la reflexión.
- e) El apoyo externo
  - apoyo pertinente
  - calidad de los expertos
- d) La evaluación

- calidad del diseño de evaluación
- validez de los resultados
- utilidad de los resultados para la toma de decisiones
- participación de los maestros

2. Del impacto de la actividad de formación permanente y cambios que se producen:

2.1 en los profesores

2.2 en la práctica educativa

2.3 en la institución

Con base en lo anterior, se propone la siguiente evaluación para el plan formativo dirigido a docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales para lograr la consecución de objetivos, un grado de satisfacción a mejorar la formación permanente y continua y que servirá también para hacer ajustes en la puesta en marcha y desarrollo del plan de formación.

Dicha evaluación tomará en cuenta en su desarrollo los siguientes aspectos:

- Planeación: planificación, construcción de objetivos acordes a los objetivos para el desarrollo de contenidos.
- Implementación: actividades programadas, docentes participantes, adecuación de contenidos en los módulos.
- Efectos: participación de docentes, nuevas demandas formativas, contribución al desarrollo profesional, nivel de reflexión y compromiso de docentes y agentes evaluadores.
- Retroalimentación: conclusiones, recomendaciones y seguimiento de la evaluación.

### **Procedimientos de Evaluación**

Evaluación permanente: evaluación continua para adecuar y mejorar en la puesta en marcha todo lo referente a la planeación e implementación del plan formativo.

Criterios de la evaluación permanente:

- Apreciación de las actividades de los módulos por parte de los docentes participantes.

Impacto de las actividades de los módulos en la práctica profesional, docente y otros espacios.

Estimado usuario este registro permite la habilitación de características especiales para accesibilidad. En la mayoría de las tareas que realice el registro pondrá en el portapapeles información de la fila seleccionada, permitiéndole reiterar la información presionando las teclas para leer el portapapeles. Contribución a la formación permanente y continua.

**Evaluación final:** evaluación tipo formativa que conduce a la toma de decisiones para lograr conseguir los objetivos planteados y satisfacer las necesidades de formación.

Criterios de la evaluación final

- Satisfacción de los docentes participantes en cuanto a las necesidades de formación
- Adecuación de metodología y contenidos
- Logro de objetivos
- Competencias adquiridas

### **Retroalimentación**

Elaboración de conclusiones y recomendaciones de mejora a la propuesta, cambios en la realización del aprendizaje y aplicación del aula, mediante visitas del asesor nacional y regional para realizar la tarea de acompañar al docente, y verificar si los procesos de formación se ajustan a los requerimientos curriculares y administrativos.

La periodicidad de las visitas la establece cada asesoría regional o nacional, de acuerdo con su planificación anual y mensual, se plantea, adicionalmente, la pertinencia, de que los asesores específicos, de cada especialidad, se den a la tarea de elaborar un informe mensual o bimensual, en el que sinteticen las fortalezas y las debilidades identificadas durante las visitas que realizan. Para elaborar este informe se toman como insumo principal, los reportes de visitas elaborados para los docentes de sus regiones.

Con estos informes, los asesores regionales definen las temáticas por desarrollar en círculos de interaprendizaje, talleres y jornadas de asesoramiento regional. Estos encuentros constituyen el soporte técnico oportuno para ayudar a los docentes a reforzar las debilidades comunes,



identificadas en los procesos de mediación pedagógica, con estrategias y con metodologías diversas, que contribuyan con el mejoramiento y con el desempeño en el aula.

Con estos informes se pueden trabajar en:

- Adecuar objetivos del plan
- Adecuar contenidos de los módulos o los mismos módulos
- Criterios de evaluación
- Logros
- Efectos
- Procesos de seguimiento

#### 6.10 Cronograma de ejecución por etapas o fases

La elaboración del Plan de Formación Docente de Turismo para el año 2020 se ha realizado mediante un proceso de planificación detallado de la siguiente manera:

*Cuadro N° 19 Cronograma de ejecución por etapas o fases*

<b>Fase</b>	<b>Actividad</b>	<b>Fechas de aplicación</b>
<b>I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación y presentación del plan</li> </ul>	enero- febrero del 2020
<b>II</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la meta del programa o propósitos de la evaluación</li> <li>• Determinar los evaluadores y el tipo de evaluación</li> <li>• Confeccionar el calendario provisional de actividades</li> <li>• Decidir dónde se llevará a cabo</li> <li>• Seleccionar los tipos de actividades</li> <li>• Seleccionar métodos, estrategias e instrumentos de búsqueda de evidencias</li> </ul>	Marzo 2020 a agosto del 2021.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar procedimientos de autoevaluación y/o evaluación por colegas y los procedimientos colectivos de análisis de datos</li> </ul>	
<b>III</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recogida de información</li> <li>• Análisis de evidencias</li> <li>• Reflexión individual</li> <li>• Reflexión/discusión colectiva</li> <li>• Establecimiento de compromisos de mejora</li> <li>• Actividades</li> <li>• Seguimiento y retroalimentación</li> <li>• Acciones de apoyo</li> </ul>	Setiembre a octubre del 2021.
<b>IV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de documentos</li> <li>• Emisión de juicios sobre los datos</li> </ul>	Setiembre a octubre del 2021.
<b>V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recogida de nuevas evidencias</li> <li>• Análisis de las acciones y modificaciones introducidas en la enseñanza</li> <li>• Seguimiento</li> </ul>	Noviembre a diciembre del 2021.

La propuesta anterior se desarrollará en cuatro etapas, la segunda etapa se va a determinar la meta del programa o propósitos de la evaluación, determinar los evaluadores y el tipo de evaluación, confeccionar el calendario provisional de actividades. A continuación, se detallarán las fechas donde se programarán las actividades, recordemos que se busca que se ofertar cursos de cocina básica, bar y restaurante, idioma, animación y empresario turístico. Cada curso tiene módulos que se ofertarán y según la demanda por dirección regional se ofertara según la cantidad de docentes interesados. Puede que, en el curso de cocina básica, algunos docentes no necesitan capacitación en algunos módulos ofertados, pero en otros si tiene interés en otros.

## 6.11 Aplicación y resultados

### 6.11.2 Aplicación

Como lo indica en el cuadro del cronograma, se pretenden aplicar el plan de marzo del 2020 a octubre del 2021, que implica desde la presentación del plan de Formación Permanente para el fortalecimiento de las competencias de los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. Como se observa en el cronograma de actividades el plan de formación se inicia desde explicación y presentación del plan al Ministerio de Educación Pública, lo cual está programado para los dos primeros meses del 2020, que comprende enero y febrero.

La segunda etapa del Plan de Formación comprende la oferta de cursos por módulos, la oferta de los diferentes módulos que se ofrecerán puede ser presenciales, virtuales o bimodal, cada uno de ellos con un número de horas determinado, según los contenidos a desarrollar en cada curso. Esta etapa está programada para iniciar en marzo del 2020 hasta en agosto del 2021. Y para finalizar tenemos tercera, cuarta y quinta etapa que se llevaran a cabo setiembre a octubre del 2021, aquí se pretende analizar los pro y contra del plan de formación y la evaluación.

### 6.11.2 Resultado

Como resultado de la aplicación del Plan de Formación permanente para el fortalecimiento de las competencias de los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. Lo que se pretende es lograr los objetivos específicos de este plan de formación.

1. Contribuir a la mejora y fortalecimiento de la formación permanente y continua de los docentes en Costa Rica.
2. Atender las necesidades de formación de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública.

3. Generar procesos de formación y actualización que subsanen las deficiencias existentes en la formación y práctica de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública.

Con lo anterior lo que se pretende es fortalecer la formación continua y permanente de las competencias requeridas en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación pública por medio de una estrategia basada en la demanda y en la investigación acción por medio de una serie módulos de estudio tanto presencial como virtual y bimodal, incorporando también una propuesta de pasantía en la empresa privada.

## 6.12 Conclusiones y recomendaciones

### 6.12.1. Conclusiones

Con este plan de formación permanente para el fortalecimiento de las competencias de los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, se puede concluir.

A la primera conclusión a la cual se llega es la siguiente, es necesario contribuir a la mejora y fortalecimiento de la formación permanente y continúa de los docentes en Costa Rica, en especial a los docentes Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, porque esta especialidad, puede ser impartida por catorce carreras relacionadas con turismo con diferentes énfasis, solamente una reúne todos los contenidos que se deben abordar en la especialidad y tiene el mismo nombre, en otras palabras solamente la carrera de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales reúne todo los contenidos propios de la especialidad. Por consiguientes estos profesionales van a tener ventajas en relación con los demás, a la hora de impartir sus clases, los docentes que no tienen la especialidad como carrera tiene tres opciones, la primera buscar capacitación, si tienen suerte y propiedad, el Ministerio de Educación Pública los capacita en algún tema (no en todos), como segunda opción pagan sus capacitaciones de su propio bolsillo y estas tienen un costo alto y se deben pagar en dólares y como tercera opción para dar sus clases pagan o invitan a un especialista a dar las clases por ellos.

Para continuar, a la segunda conclusión a la cual se puede llegar es que se debe atender las necesidades de formación de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública. Es un deber del Ministerio de Educación llevar a cabo capacitaciones para mejorar el desempeño de los docentes dentro del aula, para que puedan brindar una educación de calidad, para ello debe abrir los espacios necesarios para que se pueda llevar a cabo. Debe existir disponibilidad de parte del Asesor Nacional de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, para abrir los espacios y buscar el financiamiento para atender necesidades de formación de los docentes, de la cual es consciente.

Y para finalizar es necesario generar procesos de formación y actualización que subsanen las deficiencias existentes en la formación y práctica de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública. Para ello, es necesaria la aplicación del plan de formación que se plantea en esta propuesta, porque este ha sido elaborado luego de la investigación realizada y en la cual se han detectado las debilidades y necesidades que presentan los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

#### 6.12.2 Recomendaciones

Entre las recomendaciones que se obtiene con este plan de Formación permanente para el fortalecimiento de las competencias de los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, es la siguiente:

1. El Ministerio de Educación Pública, como ente rector de la educación costarricense y de la educación técnica, debe velar para que todos los docentes estén capacitados para dar sus clases y así, brindar una educación de calidad a los estudiantes que escogen la especialidad de Turismo y Eventos Especiales. Ya el asesor nacional de la especialidad reconoce que existen debilidades serias en la formación de los docentes que imparten la especialidad, no puede seguir con la actitud de no asumir, él debe posesionarse y empoderarse como asesor, en otras palabras, tomar cartas en el asunto, para que los técnicos de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales salgan al campo laboral capacitados de forma correcta y sin ningún tipo de deficiencia.

2. Se deben aplicar el plan de formación permanente para el fortalecimiento de las competencias de los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de

Educación Pública de Costa Rica. Es necesario, una propuesta viable y que logre mejorar el desempeño de los docentes de la especialidad en su clase y los más beneficiados en todo momento van hacer los estudiantes que podrán contar con docentes bien capacitados y sin ningún tipo de debilidad a la hora de impartir sus clases.

## Bibliografía

- Abuchar, A y Simanca, F (2014). Cursos virtuales: Una Experiencia en la Educación Superior. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <file:///C:/Users/mubme/Desktop/CARPETA%20%20ANA%20BEATRIZ%2011-9-2019/Cursos%20virtuales.pdf>
- Antúñez, S. e Imbernón, (2009) La Formación permanente de docentes de la Región Centroamericana y República Dominicana: Análisis de la situación Propuesta para la Convergencia Regional. San José, Costa Rica. CECC.
- Araya Rivera, Carlos. (2007). Diseño, ejecución y evaluación de un curso bimodal. Informe final del Proyecto Innovador Docente VD-1854-2006. San José, Costa Rica. Universidad de Costa Rica, Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva.
- Argudín, Y. (2015) Educación basada en competencias. Revista Magistralis. Universidad Iberoamericana Puebla. México.
- Barrantes, R. (2013). Investigación: Un camino al conocimiento Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. Segunda edición. San José, Costa Rica. EUNED.
- Barrantes, P. S. (2014). Estrategias didácticas para el aprendizaje de las artes plásticas dirigidas a estudiantes ciegos y con baja visión de la Universidad de Costa Rica: el taller de interpretación en el Museo de Arte Costarricense. San José, Costa Rica. Universidad de Costa Rica.

- Castro, G. J. (2014) Gestión de los procesos de formación permanente para la educación inclusiva en el Centro Nacional de Educación Especial Fernando Centeno Güell Rev. Revista Gestión de la Educación, Ministerio de Educación Pública. San José, Costa Rica
- Castro, R. F. y Castro, R. J. (2013) Manual de diseño de proyectos de gestión educacional. Universidad del Bio Bio. Concepción, Chile.
- CCECC SICA (2018). Actualización en la educación continua de educadores de Centroamérica. Centroamérica. Recuperado de: <file:///F:/dayana/17.Informe%20CECC%20SICA-Formaci%C3%B3n%20docente%20continua.pdf>
- Cuenta Satélite de Turismo (2016) Banco Central de Costa Rica. Recuperado de: <https://www.bccr.fi.cr/seccion-indicadores-economicos/cuenta-sat%C3%A9lite-de-turismo>
- Díaz, B.C. (1999) UNA PROPUESTA DE FORMACIÓN PERMANENTE DE MAESTROS. Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Educación.
- Estado de la Región. (2016). Quinto informe del Estado de la Región. San José: El Estado de la Nación-Región. Recuperado de: <https://www.estadonacion.or.cr/erca2016/assets/erca-2016-web.pdf>.
- "Estrategia". 24 de marzo de 2019, 05:11 pm En: Significados.com. Recuperado de: <https://www.significados.com/estrategia/>
- Fernández, C.-Salinero, M. (1999) El diseño de un Plan de Formación como estrategia de desarrollo empresarial: estructura, instrumentos y técnica Departamento de Teoría e Historia de la Educación Facultad de Educación. Universidad Complutense de Madrid, España
- García, M.T. (2003) El cuestionario como instrumento de investigación evaluación. Almadrejo, España.

- Guzmán, I.I., Marín, U.R. Zesati, P.G.I. y Breach, V. R.M. (2012) Desarrollar y evaluar competencias docentes: estrategias para una práctica reflexiva. Voces y Silencios: Revista Latinoamericana de Educación, México
- Heinze, Aleksej y Procter, Chris. (2004). Reflections on the use of Blended Learning. Recuperado de [http://www.ece.salford.ac.uk/proceedings/papers/ah\\_04.rtf](http://www.ece.salford.ac.uk/proceedings/papers/ah_04.rtf)
- Hernández-Sampieri R. (2014) Metodología de la Investigación. Sexta Edición McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México D.F.
- Herrera, R.S. (2016) Análisis de la implementación de políticas de igualdad de género en la organización institucional, caso: Liceo Monseñor Rubén Odio Herrera, DRE Desamparados.
- Ingvarson, L. (2013) Estándares del egreso y certificación inicial docente: la experiencia internacional calidad en la educación. Recuperado de [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000108523\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000108523_spa)
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT) (2018) Estadísticas de llegadas al país. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/estadisticas.html>
- Jiménez, B.J. (2018) Estudio del recurso humano en el sector turístico de Costa Rica: una visión desde los empleadores y los expertos. San José, Costa Rica. CONARE -OPES.
- Juran, J. M. (1993). Manual de Control de la Calidad (cuarta edición.). La Habana, Cuba: Editorial MES.
- Leibowicz J. Ante el imperativo del aprendizaje permanente, estrategias de formación continua. Oficina Internacional del Trabajo CINTERFOR 2000 Recuperado de: [http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/papel9.pdf](http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/papel9.pdf)
- López, O.X., Víquez, F.E y Ávila, V.G. (2001) Educación técnica y formación profesional en Costa Rica. INA. San José, Costa Rica.
- Mata, S. A. (2007) La investigación – acción para la formación continua de educadores y educadoras. San José, Costa Rica. INIE.



- Medellín D. V. M., (2015) La importancia de contar con una certificación. BSI Group México.  
Recuperado de: <https://www.pymempresario.com/2015/02/la-importancia-de-contar-con-una-certificacion/>
- Miller, S. M. y Miller, K. L. (2000). "Theoretical and practical considerations in the design of Web-based instruction". En: Beverly Abbey (Ed.) Instructional and Cognitive Impacts of Web-Based Education. Hershey, PA: Idea Group Publishing
- Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. (2017) Política Educativa: la persona.  
Recuperado de <https://www.mep.go.cr/politica-educativa>
- Miquilena R., L. R. (2013). La formación permanente: un proceso necesario para lograr la transformación social.
- Moyano M. y Giordano, M. (2011) ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA EN LA FORMACIÓN DOCENTE. Departamento de Educación y Formación Docente. Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Nacional de San Luís. Ejército de Los Andes 950. (5700) San Luís. Argentina.
- Organización Mundial de Turismo (EDICION 2017). Revista Panorama del turismo internacional.  
Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2005) Recopilado de <http://www.oecd.org/latin-america/countries/costarica/costa-rica-y-la-ocde.htm>
- Pérez-Archundia, E y Gutiérrez-Méndez, D. (2016) EL CONFLICTO EN LAS INSTITUCIONES ESCOLARES. Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, México.
- Plan de Formación Permanente: Actualizándonos (2016-2018) Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano Ministerio de Educación Pública, Costa Rica.
- Plan de Formación Docente del Profesorado (2017). Vicerrectorado de Docencia. Universidad de Salamanca, España.
- Quesada, C.R. (2014) Elementos del Turismo: teoría, clasificación y actividad. San José, Costa Rica. EUNED.

- Ramos, P. M.E. (2015) El café y el barismo: lo sofisticado de la técnica y especialización gastronómica, Argentina recopilado de <https://ar.blastingnews.com/gastronomia/2015/10/el-cafe-y-el-barismo-lo-sofisticado-de-la-tecnica-y-especializacion-gastronomica-00631823.html>
- Rodríguez, V.H. Importancia de la formación de los docentes en las instituciones educativas. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México
- Ruiz, A.A. (1999) Metodología de la investigación Educativa Ed. Grifo Chapecó. Brasil
- Talento Humano Técnico. (2017) Estado de Capacidades en Ciencia, Tecnología e Información del Estado de la Nación. Recuperado de: <http://eccti.or.cr/talento-humano-tecnico.html>
- Tamayo, L y Peñaloza, L (2006) La formación docente, una necesidad para la creación de ambientes educativos de calidad en la enseñanza turística. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México.
- Villalobos, Z.L.R (2017) Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. EUNED. San José, Costa Rica.
- Zabalza, M. Competencias docentes del profesorado universitario calidad y desarrollo profesional. Madrid, España. Narcea S.A. de Ediciones.

## Anexos.

### **Anexo N°1: Cuestionario a los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica**

#### Cuestionario

Saludos cordiales:

El presente instrumento tiene como objetivo: Analizar qué estrategias de formación y mejoramiento permanente necesitan los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los colegios técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo

Se le solicita respetuosamente brindar la siguiente información, la cual servirá de insumo para la identificación y priorización de las necesidades formativas de los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales

En este instrumento se organiza en tres partes: una de datos generales, la segunda parte se refiere a las estrategias de formación permanente y la tercera parte se refiere a las necesidades de formación permanente de docentes

Se garantiza absoluta confidencialidad en el tratamiento de los datos que usted nos proporcione. Se agradece su valioso aporte.

Los resultados obtenidos son de uso interno de la Escuela de Educación Técnica, específicamente la Maestría en Educación Técnica y Formación Profesional del Tecnológico de Cartago, si tuviese alguna duda o comentario comuníquese con la M.Sc. Lilliana Castillo Bolívar, Directora de Tesis de Grado (lil22castillo@hotmail.com).

Gracias, por tomarse el tiempo de completar este cuestionario.

Si desea recibir una copia de los resultados de esta investigación, indique por favor su correo electrónico \_\_\_\_\_.

**Instrucciones:** Conteste cada una de las siguientes preguntas, lo más explícito y completo posible según considere pertinente. En los casos en los que se le solicite ampliar su respuesta, responda en las líneas correspondientes. Por favor, no deje ninguna pregunta sin contestar, ya que esto podría alterar los resultados del cuestionario.

### **I. Datos generales**

1. Dirección Regional de Educación donde labora: \_\_\_\_\_

2. Nombre del centro educativo donde trabaja: \_\_\_\_\_

3. Sexo

( ) Femenino

( ) Masculino

4. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el Ministerio de Educación Pública?

( ) 1 a 5 años

( ) 6 a 10 años.

( ) 11 a 15 años.

( ) 16 a 20 años

( ) 21 a 25 años.

( ) Más de 26 años.

5. ¿Cuántos años tiene de impartir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?

- ☐ 1 a 5 años
- ☐ 6 a 10 años.
- ☐ 11 a 15 años.
- ☐ 16 a 20 años
- ☐ 21 a 25 años.
- ☐ Más de 26 años.

6. ¿Cuál es su categoría en el Ministerio de Educación Pública?

- ☐ VT1
- ☐ VT2
- ☐ VT3
- ☐ VT4
- ☐ VT5
- ☐ VT6

## **II PARTE. Competencias.**

7. ¿Cuál es el nombre de la especialidad en turismo que usted tiene?

---

8. Escriba es el nombre de la universidad de la cual es egresado (a)?

---

9. Considera usted, ¿que el plan de estudio de la carrera que usted estudio, comprende todas las competencias que debe enseñar en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales que imparte en el MEP?

- ☐ Sí
- ☐ No

Justifique:\_\_\_\_\_

---

---

10. ¿Cuáles son las competencias del docente en la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, según el Ministerio de Educación Pública?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

### **III Parte: Estrategias de formación permanente.**

10. ¿Ha recibido usted estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de competencias propias de la especialidad turismo en Hotelería y Eventos Especiales?

( ) Sí

( ) No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11. De las siguientes opciones de capacitación seleccione las que usted, ha utiliza para su formación permanente, para mejorar el desarrollo de las competencias en la especialidad:

( ) Consultando en Internet.

( ) Participando en cursos de formación permanente o seminarios.

( ) Realizando proyectos en educación para el desarrollo de la especialidad Turismo.

( ) Investigando sobre el tema.

( ) Ninguna.

12. Usted ha participado en alguna capacitación de estrategias de formación permanente, para mejorar el desarrollo de las competencias de la especialidad de Hotelería y Eventos Especiales, impartida por el Ministerio de Educación Pública.

( ) Sí

( ) No

13. Si la respuesta anterior es afirmativa, seleccione, de la siguiente lista de subáreas de la especialidad de turismo en Hotelería y Eventos especiales, en la cual se ubica la capacitación de formación permanente, en la que ha participado.

( ) Introducción turística

( ) Empresa turística

( ) Control interno y limpieza

( ) Cocina básica

( ) Bar y restaurante

( ) Gestión hotelera

( ) Animación turística

( ) Otra, especifique: \_\_\_\_\_

14. Conocimientos en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales. Marque con una equis según sea su requerimiento de capacitación en el desarrollo de las siguientes competencias.

Criterio Contenidos	No necesito capacitación	Necesito poca capacitación	Necesito capacitación	Justifique
“Garnish”				
“Barismo”				
Coctelería				

Cocina básica				
Animación turística				
Contabilidad				

**Otra, indique cuál:** \_\_\_\_\_

**15.** De acuerdo con la siguiente escala, seleccione la opción que mejor se ajuste a sus necesidades de formación permanente:

Aspectos \ Criterio	No necesito capacitación	Necesito poca capacitación	Necesito capacitación
Estrategias, técnicas y procedimientos en educación para el desarrollo de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos especiales.			
Elaboración de recursos didácticos para la especialidad.			
Investigación de la práctica pedagógica aplicada a la especialidad.			
Comunicación en espacios virtuales que propicien la reflexión sobre el desarrollo de competencias docentes requeridas en la especialidad.			
Implementación de estrategias de evaluación formativa y sumativa basada en competencias requeridas en la especialidad de Turismo.			
Utilización de información y recursos digitales para la formación permanente y continúa.			



Incorporación de estrategias de investigación-acción para el desarrollo de la formación permanente y continua docente			
Técnicas y procedimientos para el desarrollo contenidos propios de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales			
Actualización en nuevas tendencias de contenidos y temas propios para impartir la especialidad			

16. ¿Necesita usted estrategias de formación permanente y continua para mejorar sus competencias, para desarrollo del plan curricular de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?

( ) Sí

( ) No

Si su respuesta es afirmativa, indique por qué: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

17. Considera usted, ¿qué es importante contar con un plan de formación permanente, que mejore sus competencias en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?

( ) Sí

( ) No

Si su respuesta es afirmativa, indique por qué: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. Estaría dispuesto/a a participar en programas de formación permanente en el área de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

(    ) Sí

(    ) No

Si su respuesta es afirmativa, indique por qué: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¡Muchas gracias por su colaboración!

## Anexo N° 2: Entrevista Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera y al Asesor Nacional de Turismo del Ministerio de Educación Pública

Objetivo: Analizar que estrategias de formación y mejoramiento permanente necesitan los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que laboran en los Colegios Técnicos del Ministerio de Educación Pública, para mejorar sus competencias mediante una propuesta de plan formativo.

### Preguntas

1. ¿Cuándo inicia la especialidad de Turismo en el MEP?

---

---

2. ¿Cuáles eran las expectativas que tenía el MEP a la hora de abrir la especialidad de Turismo?

---

---

2. ¿Cuáles deben ser las competencias que deben desarrollar los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Ministerio de Educación Pública?

---

---

3. Considera usted, ¿que la mayoría de docente de la especialidad de turismo cuenta con las competencias requeridas para impartir la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?

---

---

---

4. ¿Qué estrategias de formación y mejoramiento permanente utiliza en MEP, para mejorar las competencias de los docentes de turismo en general y con los de hotelería y eventos especiales?

---

---

5. ¿Necesita los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, estrategias de formación y mejoramiento permanente, para mejorar sus competencias?

---

6. Cree usted, que existan ciertas debilidades o necesidades de formación y capacitación para mejorar las competencias que tiene los docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales. ¿Cuáles son, como las han detectado y como se ha manejado?

---

---

7. ¿Conoce usted, si existe alguna carrera universitaria que imparta todos los conocimientos o competencias requeridos en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?

---

---

8. Existe capacitación por parte del MEP. ¿En cuales áreas se capacita? y ¿cómo se deciden los temas a capacitar?

---

---

9. ¿Cree usted, importante que exista de un plan de formación permanente para docentes de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?

---

---

10. Qué propuestas tiene Educación Técnica y usted como Asesor para poder mejorar y las necesidades de formación en ciertas áreas requeridas por la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

### Anexo N°3 Base de datos

Base de datos fue suministrada por el Asesor Nacional de Turismo, M.Sc. Marco Campos Castro

<a href="mailto:maria.herrera.chaves@mep.go.cr">maria.herrera.chaves@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:mayra.sandoval.soto@mep.go.cr">mayra.sandoval.soto@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:virginia.rodriguez.campos@mep.go.cr">virginia.rodriguez.campos@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:johnny.guzman.quesada@mep.go.cr">johnny.guzman.quesada@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:vanessa.calderon.vargas@mep.go.cr">vanessa.calderon.vargas@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:aliria.gonzalez.rodriguez@mep.go.cr">aliria.gonzalez.rodriguez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:alejandra.rodriguez.vargas@mep.go.cr">alejandra.rodriguez.vargas@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:claribet.mora.mora@mep.go.cr">claribet.mora.mora@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:mariam.morera.brenes@mep.go.cr">mariam.morera.brenes@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:loidy.castellon.vallejos@mep.go.cr">loidy.castellon.vallejos@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:omar.arrieta.ramirez@mep.go.cr">omar.arrieta.ramirez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:carmen.fallas.mata@mep.go.cr">carmen.fallas.mata@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:gabriela.barrantes.oviedo@mep.go.cr">gabriela.barrantes.oviedo@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:danilo.carvajal.nunez@mep.go.cr">danilo.carvajal.nunez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:rafael.chaves@mep.go.cr">rafael.chaves@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:juan.carvajal.montero@mep.go.cr">juan.carvajal.montero@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:juan.villalobos@mep.go.cr">juan.villalobos@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:rudym.quesada.jimenez@mep.go.cr">rudym.quesada.jimenez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:dennis.perez.hernandez@mep.go.cr">dennis.perez.hernandez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:mercedes.mena.navarrete@mep.go.cr">mercedes.mena.navarrete@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:gustavo.moreira.duarte@mep.go.cr">gustavo.moreira.duarte@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:sofia.obando.sandi@mep.go.cr">sofia.obando.sandi@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:elizabeth.sanchez.guevara@mep.go.cr">elizabeth.sanchez.guevara@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:adriana.diaz.guadamuz@mep.go.cr">adriana.diaz.guadamuz@mep.go.cr</a>		

<a href="mailto:jennifer.rivera.vindas@mep.go.cr">jennifer.rivera.vindas@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:floribethvalverde@gmail.com">floribethvalverde@gmail.com</a>		
<a href="mailto:ginger.moore.brown@mep.go.cr">ginger.moore.brown@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:fabiola.cordoba.lopez@mep.go.cr">fabiola.cordoba.lopez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:margarita.sanchez.sanchez@mep.go.cr">margarita.sanchez.sanchez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:rebeca.barberena.galvez@mep.go.cr">rebeca.barberena.galvez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:carmen.alpizar.guerrero@mep.go.cr">carmen.alpizar.guerrero@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:marian.nunez.chacon@mep.go.cr">marian.nunez.chacon@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:gabriela.navarro.rojas@mep.go.cr">gabriela.navarro.rojas@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:yendry.caballero.barboza@mep.go.cr">yendry.caballero.barboza@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:giannina.rodriguez.rojas@mep.go.cr">giannina.rodriguez.rojas@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:iliana.vargas.vargas@mep.go.cr">iliana.vargas.vargas@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:denia.valverde.garcia@mep.go.cr">denia.valverde.garcia@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:loriana.blanco.avalos@mep.go.cr">loriana.blanco.avalos@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:denia.mora.cordero@mep.go.cr">denia.mora.cordero@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:surielly.lopez.montano@mep.go.cr">surielly.lopez.montano@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:natalia.ferrey.sanchez@mep.go.cr">natalia.ferrey.sanchez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:ericka.mena.viales@mep.go.cr">ericka.mena.viales@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:xiomara.cortes.murillo@mep.go.cr">xiomara.cortes.murillo@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:johnny.porras.vargas@mep.go.c">johnny.porras.vargas@mep.go.c</a>		
<a href="mailto:shirley.lopez.silva@mep.go.cr">shirley.lopez.silva@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:geizelortega@hotmail.es">geizelortega@hotmail.es</a>		
<a href="mailto:jenner.vindas.bermudez@mep.go.cr">jenner.vindas.bermudez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:carlos.ulloa.ramirez@mep.go.cr">carlos.ulloa.ramirez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:mario.rojas.nunez@mep.go.cr">mario.rojas.nunez@mep.go.cr</a>		

<a href="mailto:mariela.badilla.ramirez@mep.go.cr">mariela.badilla.ramirez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:laura.garcia.angulo@mep.go.cr">laura.garcia.angulo@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:consuelo.barrantes.porras@mep.go.cr">consuelo.barrantes.porras@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:yessiel.simoni.iras@mep.go.cr">yessiel.simoni.iras@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:natalia.alpizar.valenciano@mep.go.c">natalia.alpizar.valenciano@mep.go.c</a>		
<a href="mailto:angie.moraga.villalobos@mep.go.cr">angie.moraga.villalobos@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:xinia.ugalde.sanchez@mep.go.cr">xinia.ugalde.sanchez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:kattia.zuniga.carranza@mep.go.cr">kattia.zuniga.carranza@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:griselda.quesada.lopez@mep.go.cr">griselda.quesada.lopez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:iliana.gonzalez.paniagua@mep.go.cr">iliana.gonzalez.paniagua@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:johamejias@hotmail.com">johamejias@hotmail.com</a>		
<a href="mailto:shardavila11@gmail.com">shardavila11@gmail.com</a>		
<a href="mailto:marjorie.pineda.cartin@mep.go.cr">marjorie.pineda.cartin@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:mainor.solorzano.hernandez@mep.go.cr">mainor.solorzano.hernandez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:diana.peralta.ondoy@mep.go.cr">diana.peralta.ondoy@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:adela.alfaro.poveda@mep.go.cr">adela.alfaro.poveda@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:jonatan.ramirez.duran@mep.go.cr">jonatan.ramirez.duran@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:alejandra.quiros.rojas@mep.go.cr">alejandra.quiros.rojas@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:luz.navarro.brenes@mep.go.cr">luz.navarro.brenes@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:carlos.campos.villalobos@mep.go.cr">carlos.campos.villalobos@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:cliver.paniagua.roman@mep.go.cr">cliver.paniagua.roman@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:sonia.padilla.leiva@mep.go.cr">sonia.padilla.leiva@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:emilia.espinoza.espinoza@mep.go.cr">emilia.espinoza.espinoza@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:blanca.ortega.viales@mep.go.cr">blanca.ortega.viales@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:gladys.araya.villalobos@mep.go.cr">gladys.araya.villalobos@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:maria.garcia.guevara@mep.go.cr">maria.garcia.guevara@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:daisy.galagarza.gomez@mep.go.cr">daisy.galagarza.gomez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:kerlin.lara.gomez@mep.go.cr">kerlin.lara.gomez@mep.go.cr</a>		
<a href="mailto:neyza.rosales.diaz@mep.go.cr">neyza.rosales.diaz@mep.go.cr</a>		

<a href="mailto:bernal.bonilla.hernandez@mep.go.cr">bernal.bonilla.hernandez@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:diana.castillo.reyna@mep.go.cr">diana.castillo.reyna@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:karen.castrillo.lopez@mep.go.c">karen.castrillo.lopez@mep.go.c</a>
<a href="mailto:sarita.ulloa.perez@mep.go.cr">sarita.ulloa.perez@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:yirlane.ruiz.bermudez@mep.go.cr">yirlane.ruiz.bermudez@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:alejandra.brenes.nunes@mep.go.cr">alejandra.brenes.nunes@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:liseth.montero.serrano@mep.go.cr">liseth.montero.serrano@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:maribel.segura.sanchez@mep.go.cr">maribel.segura.sanchez@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:kerlin.lara.gomez@mep.go.cr">kerlin.lara.gomez@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:jennifer.pena.mairena@mep.go.cr">jennifer.pena.mairena@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:emely.jimenez.santana@mep.go.cr">emely.jimenez.santana@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:victoria.hernandez.castillo@mep.go.cr">victoria.hernandez.castillo@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:jose.arguedas.ortiz@mep.go.cr">jose.arguedas.ortiz@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:elbia.cedeno.chavarria@mep.go.cr">elbia.cedeno.chavarria@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:jenny.chacon.tenorio@mep.go.cr">jenny.chacon.tenorio@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:dora.espinoza.ugalde@mep.go.cr">dora.espinoza.ugalde@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:leonardo.juarez.torres@mep.go.cr">leonardo.juarez.torres@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:yenori.gomez.villalobos@mep.go.cr">yenori.gomez.villalobos@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:eliana.quesada.chaves@mep.go.cr">eliana.quesada.chaves@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:yolanda.angulo.barrantes@mep.go.cr">yolanda.angulo.barrantes@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:linda.chavarria.espinoza@mep.go.cr">linda.chavarria.espinoza@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:jessica.araya.guevara@mep.go.cr">jessica.araya.guevara@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:fabiola.falcon.quiros@mep.go.cr">fabiola.falcon.quiros@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:lida.rodriguez.gutierrez@mep.go.cr">lida.rodriguez.gutierrez@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:virginia.cruz.moreno@mep.go.cr">virginia.cruz.moreno@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:maureen.briceno.castro@mep.go.cr">maureen.briceno.castro@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:katia.rojas.gamboa@mep.go.cr">katia.rojas.gamboa@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:gustavo.araya.cordoba@mep.go.cr">gustavo.araya.cordoba@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:jose.zapata.munoz@mep.go.cr">jose.zapata.munoz@mep.go.cr</a>

<a href="mailto:yesenia.lopez.villafuerte@mep.go.cr">yesenia.lopez.villafuerte@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:ana.villafuerte.ramirez@mep.go.cr">ana.villafuerte.ramirez@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:asdrubal.jimenez.herrera@mep.go.cr">asdrubal.jimenez.herrera@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:xenia.quiros.gonzalez@mep.go.cr">xenia.quiros.gonzalez@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:alejandro.guido.sandoval@mep.go.cr">alejandro.guido.sandoval@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:elvia.rodriquez.montano@mep.go.cr">elvia.rodriquez.montano@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:annia.leon.jara@mep.go.cr">annia.leon.jara@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:laura.thompson.ortega@mep.go.cr">laura.thompson.ortega@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:priscila.avellan.vidaurre@mep.go.cr">priscila.avellan.vidaurre@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:eugenia.elizondo.garcia@mep.go.cr">eugenia.elizondo.garcia@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:marilyn.azofeifa.valverde@mep.go.cr">marilyn.azofeifa.valverde@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:elizabeth.calderon.jimenez@mep.go.cr">elizabeth.calderon.jimenez@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:yariela.rivera.villalobos@mep.go.cr">yariela.rivera.villalobos@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:ana.gonzalez.mosquera@mep.go.cr">ana.gonzalez.mosquera@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:carol.ramirez.vargas@mep.go.cr">carol.ramirez.vargas@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:beatriz.quiros.elizondo@mep.go.cr">beatriz.quiros.elizondo@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:liliana.vasquez.espinosa@mep.go.cr">liliana.vasquez.espinosa@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:karen.miranda.gamboa@mep.go.cr">karen.miranda.gamboa@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:gilberto.molina.jimenez@mep.go.cr">gilberto.molina.jimenez@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:karol.rodriquez.picado@mep.go.cr">karol.rodriquez.picado@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:ana.quesada.matarrita@mep.go.cr">ana.quesada.matarrita@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:irene.ramirez.bravo@mep.go.cr">irene.ramirez.bravo@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:francisca.rosales.leal@mep.go.cr">francisca.rosales.leal@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:olber.astorga.arrieta@mep.go.cr">olber.astorga.arrieta@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:elisia.aguero.vargas@mep.go.cr">elisia.aguero.vargas@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:vielka.sanchez.zuniga@mep.go.cr">vielka.sanchez.zuniga@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:carlos.rojas.alvarado@mep.go.cr">carlos.rojas.alvarado@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:ivania.fallas.navarro@mep.go.cr">ivania.fallas.navarro@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:elizabeth.hernandez.ramirez@mep.go.cr">elizabeth.hernandez.ramirez@mep.go.cr</a>

<a href="mailto:alberth.rubi.barboza@mep.go.cr">alberth.rubi.barboza@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:cristian.zamora.castro@mep.go.cr">cristian.zamora.castro@mep.go.cr</a>
<a href="mailto:danilo.barboza.alvarado@mep.go.cr">danilo.barboza.alvarado@mep.go.cr</a>